

TUGAS AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAYASAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*



Oleh:

DHITA WIDYA ASTANSTI

NPM : 17320003

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2021

TUGAS AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
YAYASAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)
di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

Oleh:

DHITA WIDYA ASTANTI
NPM: 17320003

Telah Disetujui,

Pembimbing I

Burina Yusli, S.T., M.T.

Pembimbing II

Lasman P.P., S.T., M. Eng., IPM.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Lusi Mel Cahya W., S.T., M.T.

TUGAS AKHIR

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA
VAYABAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Oleh:
DHITA WIDYA ASTANTI
NPM: 17320003

Sudah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima
Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika
Pada Tanggal 13 Juli 2021

Tim Penguji:

1. David Andrian, S.T., M.T.
Chynni
2. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T.
ATI
3. Albertus Daru Dewantoro, S.T., M.T.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika

Dr. Ir. T. Ratna Darmiwati, M.T., IAI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhita Widya Astanti

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 17320003

Dengan ini menyatakan bahwa ini sebagian maupun keseluruhan TugasAkhir saya dengan judul :

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAYASAN SOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftarpustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surabaya, 13 juli 2021

Pembuat pernyataan,

Dhita Widya Astanti
NPM: 17320003



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga Laporan Tugas Akhir dapat diselesaikan dan dapat diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana S1 di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Penulis memohon maaf atas segala kesalahan saat penyusunan Laporan Tugas Akhir, dan kekurangan baik dari sistematika penulisan, materi maupun bahasa yang digunakan. Jika ada kritik dan saran yang ingin disampaikan penulis menerima dengan lapang dada demi kebaikan bersama.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu penulisa dalammewujudkan Laporan Tugas Akhir, antara lain kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar,
2. Orang tua penulis yang sudah memberikan dukungan mulaidari mental dan materi.
3. Ibu Lusi Mei Cahya W, S.T.,M.T. selaku kepala program studi teknik industri yang sudah membimbung penulis.
4. Ibu Desrina Yusi Irawati, S.T.,M.T. selaku dosen pembimbng 1 dan ketua pelaksana tugas akhir yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan nasehat kepasa penulis, sehingga pelaporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Lasman Parulian Purba S.T.,M.Eng.,IPM. yang sudah berkenan meluangkan waktu menjadi dosen pembimbng II dan membantu penulis dalam perbaikan tugas akhir.
6. Ketua yayasan sosial yang sudah memberikan waktu dan





tempat bagi penulis dalam mendapat responden dan diskusi perbaikan dalam yayasan.

7. Para responden.
8. Teman-teman penulis dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih belum sempurna, maka dari itu saran dan kritik yangsifatnya membangun dapat diberikan kepada penulis. Semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 13 Juli 2021

Dhita Widya Astanti

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAYASANSOSIAL DI SURABAYA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

Abstrak

Yayasan sosial yaitu lembaga non profit yang melihat indeks keberhasilan berasal dari kepuasan pelanggan atau dampingan yang dilayani. Pentingnya kepuasan pelanggan dan mengetahui keinginan dampingan membuat yayasan perlu memiliki kuesioner yang valid agar dapat menghitung nilai kepuasan dan nilai keinginan dari dampingan. Terdapat satu yayasan sosial di Surabaya yang sudah melayani lebih dari dua puluh tahun tetapi masih belum memiliki acuan yang pasti tentang kepuasan dan keinginan dari dampingan. Penelitian ini bertujuan membantu yayasan dalam menemukan data nilai kepuasan dan nilai keinginan dari dampingan menggunakan metode *service quality* yang hasil rata-rata nilai kepuasan oleh yayasan sebesar 4.04 dari rentan nilai 1-5. Tujuan lain dari penelitian ini memberi usulan perbaikan pelayanan pembelajaran yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan metode yang digunakan adalah *quality function deployment* atau QFD dan hasilnya adalah prioritas pada pelatihan pendidikan formal hingga pendamping belajar kearifan lokal dari masyarakat sekitar lokasi dampingan.

kata kunci : Pelayanan Sosial, Quality Function Deployment, Kualitas, Service Quality



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AT SOCIAL FOUNDATIONS IN SURABAYA WITH SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS

Abstract

Social foundations are non-profit organizations that see the success index as derived from customer satisfaction or assistance served. The importance of customer satisfaction and knowing the needs of the beneficiary makes it necessary for the foundation to have a valid questionnaire in order to calculate the value of satisfaction and the value of the desire of the mentor. There is one social foundation in Surabaya that has been serving for more than twenty years but still has a definite desire for satisfaction and desire from the beneficiary. This study aims to assist the foundation in finding data on the value of satisfaction and the value of desire from the assistance using the service quality method which results in the average value of satisfaction by the foundation being 4.04 from a vulnerable value of 1-5. Another purpose of this research is to offer learning service improvements that need to be done to improve the quality of the services used is the application of the quality function or QFD and the result is a priority in formal education to mentoring in learning local wisdom from the community around the assisted locations.

keywords : Social Services, Quality Function Deployment, Quality, Service Quality



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sisematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas.....	7
2.2.1 Pengertian Kualitas	7
2.2.2 Kualitas Layanan	7
2.2 <i>Service Quality</i>	8
2.3 <i>Quality Function Deployment</i>	9
2.3.1 <i>House of Quality</i>	11
2.4 Populasi	13
2.5 Penelitian Sebelumnya dan Gap Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	23
3.2 Identifikasi Masalah dan Tujuan	23
3.3 Tinjauan Pustaka	23



3.4 Pembuatan Kuesioner	23
3.5 Penyebaran Kuesioner 1	23
3.6 Penyebaran Kuesioner 2	24
3.7 Uji Validasi dan Reliabilitas	24
3.8 Perhitungan Keinginan dan Kepuasa	25
3.9 <i>House of Quality</i>	25
3.10 Usulan Prioritas Perbaikan	26
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	27
4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.1.1 Atribut Kuesioner	27
4.1.2 Desain Kuesioner	30
4.1.3 Profil Responden	30
4.2 Pengolahan Data	31
4.2.1 Uji Validitas	31
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.2.4 <i>Service Quality</i>	35
4.2.4 <i>Quality Function Deployment</i>	37
4.2.4.1 <i>Costumer needs</i>	37
4.2.4.2 <i>Planning matrix</i>	38
4.2.4.3 <i>Technical Response</i>	46
4.2.4.4 <i>Relationship Matrix</i>	48
4.2.4.5 <i>Technical Corelation</i>	48
4.2.4.6 <i>Technical Matrix</i>	49
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks <i>House of Quality</i>	11
Gambar 3.1 Diagram Alir	12
Gambar 4.1 Profil Responden.....	13
Gambar 4.2 <i>Technical Correlation</i>	47

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penentuan Sebelumnya dan Gap Penelitian	15
Tabel 4.1 Atribut Dari Literatur 1	28
Tabel 4.2 Atribut Dari Literatur 2	28
Tabel 4.3 Atribut Dari Literatur 3	29
Tabel 4.4 Atribut Dari Ketua Yayasan	29
Tabel 4.5 Rekapitulasi Profil Responden	30
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi 30 responden	32
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi 43 responden	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 30 responden	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas 42 responden	34
Tabel 4.10 Nilai Kepuasan, Keinginan, dan Gap Analisis	35
Tabel 4.11 <i>Costumern need</i>	37
Tabel 4.12 <i>Impostance to customer</i>	38
Tabel 4.13 <i>Current Satisfaction Performance</i>	39
Tabel 4.14 <i>Goal</i>	41
Tabel 4.15 <i>Improvement Ratio</i>	42
Tabel 4.16 <i>Raw Weight</i>	44
Tabel 4.17 <i>Planning Matrix</i>	45
Tabel 4.18 <i>Technical Response</i>	46
Tabel 4.19 <i>Reliations Matrix</i>	47
Tabel 4.20 <i>Technical Matrix</i>	48



DAFTAR TABEL

Lampiran 1 Kuesioner Kepentingan dampingan	55
Lampiran 2 Kepuasan Dampingan	56
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kepuasan Responden Untuk 30 Responden	57
Lampiran 4 Uji Validasi Atribut Kuesioner pada Kepuasan 30 Responden	58
Lampiran 5 Reliabilitas Atribut Kuesioner pada Kepuasan 30 Responden	62
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Keinginan 30 Responden	63
Lampiran 8 Uji Validasi Atribut Kuesioner pada Keinginan 30 Responden	64
Lampiran 9 Reliabilitas Atribut Kuesioner pada Keinginan 30 Responden	68
Lampiran 10 Rekapitulasi Kepuasan 43 Responden	69
Lampiran 11 Uji Validasi Kepuasan 43 Responden.....	71
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Kepuasan 43 Responden	75
Lampiran 13 Rekapitulasi Keinginan 43 Responden	76
Lampiran 14 Uji Validasi Kuesioner Keinginan 43 Responden	78
Lampiran 15 Uji Reliabilitas Keinginan 43 Responden	82



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

