

**Evaluasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA-Kano dan Alternatif
Perbaikannya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)
Pada Kain Batik**

(Studi Kasus: *Showroom* Sentra Batik Laweyan)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Strata 1 Pada Jurusan
Teknik Industri Fakultas Teknik

Diajukan Oleh

Arvian Dwi Revianto

D600150060

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Evaluasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA-Kano dan Alternatif Perbaikanya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Kain Batik

(Studi Kasus: *Showroom* Sentra Batik Laweyan)

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Sabtu, 4 Mei 2019
Tanggal :

Disusun Oleh:

Nama : Arvian Dwi Revianto
NIM : D 600.150.060
Jurusan/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan:

Dosen Pembimbing I



Ir. Etika Muslimah, MM, MT

HALAMAN PERSETUJUAN

Evaluasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA-Kano dan Alternatif Perbaikannya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Kain Batik

(Studi Kasus: *Showroom* Sentra Batik Laweyan)

Oleh:

ARVIAN DWI REVIANTO

D 600 150 060

Telah Dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dihadapan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Sabtu, 4 Mei 2019
Jam : 13:00

Dewan Penguji

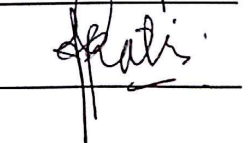
Tim Penguji

1. Ir. Etika Muslimah, MM., MT
(Ketua Dewan Penguji)
1. Much Djunaidi, ST., MT
(Anggota Penguji 1)
2. Indah Pratiwi, ST., MT., PhD
(Anggota Penguji 2)

Tanda Tangan








Dekan Fakultas Teknik

Roni Sunarjono, M.T., Ph.D)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri


(Eko Setiawan, S.T., Ph.D)

HALAMAN PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajaraan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan daftar pustaka

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 08 juni 2019

Arvian Dwi Revianto

MOTTO

“In Any Given Moment We Have Two Options: To Step Forward Into Growth Or To Step Back Into Safety”

(Abraham Maslow)

“To Live A Creative Life, We Must Lose Our Fear Of Being Wrong”.

(Joseph Chilton Pearce)

“Kesalahan membuat mereka belajar lebih cepat, tapi butuh waktu untuk melihat kesalahan mereka sendiri”

(Fafnir – Kobayashi Dragon)

“Be Warrior, not worrier”

(Arvian Dwi Revianto)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Rasa syukur kepada Allah SWT. Atas kasih sayang-Mu yang telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku pada hidup ini.

Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ibu (Sri Subakdiyah) dan Ayah (Hastana) yang telah memberikan kasih sayang secara dukungan, ridho, dan kasih sayang yang tak terhingga, kupersembahkan sebagai tanda bukti hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih.
2. Bapak Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D.
3. Ibu Ir. Etika Muslimah, M.M., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi saya, terimakasih banyak telah membantu pengerjaan selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.
4. Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menjadi kebanggaan tersendiri.
5. Laboratorium Teknik Industri UMS yang menjadi tempat persinggahan selama pengerjaan skripsi ini, terimakasih atas WiFi nya.
6. Teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2015 UMS.
7. Untuk mereka yang selalu bertanya: “Kapan Skripsimu Selesai?”

Tanpa mereka karya ini tidak akan pernah tercipta.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbilalaamiin, pujian dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA-Kano dan Alternatif Perbaikannya Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Kain Batik (Studi Kasus: *Showroom* Sentra Batik Laweyan)”. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa manusia kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan strata satu bidang ilmu teknik pada fakultas teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini, baik berupa dorongan moril maupun materil, karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, disamping itu ijin penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Sofyan Anif, M. Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Eko Setiawan, ST, MT. Ph. D Selaku ketua Prodi Fakultas Teknik Industri.
3. Ir. Etika Muslimah, MM. MT. Selaku pembimbing tugas akhir yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ir. Much. Djunaidi, ST, MT dan Indah Pratiwi, ST, MT, PhD. Selaku penguji Tugas Akhir ini
5. Orang tua dan keluarga yang selalu tak henti-hentinya memberikan do’a, dorongan, motivasi dan dorongan moril maupun materil

6. Teman-teman seperjuangan yang selama ini membantu dan memberikan dukungan serta berbagi ilmu yang telah diberikan, informasi penting lainnya dan juga candaan yang pernah diberikan, sehingga semua sangat berkesan.
7. Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini mendapatkan balasan pahala dan rahmat Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk pengembangan dimasa yang akan datang.

Semoga apa yang telah ditulis dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin ya rabbalalamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERYATAAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Ekonomi Kreatif	6
2.2. Sejarah Batik.....	6
2.3. Atribut Produk & Kepuasan Pelanggan	7
2.3.1. Kualitas Produk	8
2.3.2. Merek	8
2.3.3. Fitur Produk.....	8
2.3.4. Gaya dan Desain Produk.....	8
2.3.5. Kemasan.....	8
2.3.6. Pelabelan	9
2.3.7. Pelayanan Pendukung	9
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	9
2.4.1. Prioritas Utama (Kuadran 1).....	9

2.4.2. Pertahankan Kinerja (Kuadran II).....	10
2.4.3. Prioritas Rendah (Kuadran III)	10
2.4.4. Berlebihan (Kuadran IV).....	10
2.5. Model Kano	10
2.6. Integrasi IPA dan Model kano	11
2.7. <i>Quality Function Deployment</i>	12
2.8. Tinjauan Pustaka	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.2. Objek Penelitian.....	16
3.3. Jenis Data.....	16
3.4. Prosedur Penelitian.....	16
3.4.1. Studi Pendahuluan.....	16
3.4.2. Perumusan Masalah	17
3.4.3. Penentuan Tujuan.....	17
3.4.4. Identifikasi Atribut Produk	17
3.4.5. Penyusunan Kuesioner IPA dan Kuesioner <i>Kano</i>	18
3.4.6. Penentuan Jumlah Sampel.....	19
3.4.7. Penyebaran Kuesioner IPA & Kano	19
3.4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	19
3.4.9. Pengolahan Kuesioner IPA	19
3.4.10. Pengolahan Kuesioner Kano.....	21
3.4.11. Integrasi Hasil IPA-Kano.....	22
3.4.12. Pembuatan HOQ.....	22
3.4.13. Kesimpulan dan Saran	24
3.4.14. <i>Flowchart</i> Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Pengumpulan Data	26
4.1.1. Kuesioner	26
4.1.2. Penentuan Sampel	26
4.2. Pengolahan Data	26
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
4.2.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
4.2.3. <i>Importance Performace Analysis</i>	29

4.2.4. Model Kano	31
4.2.5. Integrasi IPA dan Kano.....	34
4.2.6. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	37
4.2.7. Tanggapan Pihak Sentra Laweyan	38
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius Metode IPA	10
Gambar 2.2 <i>Kano's model of customer satisfaction</i>	11
Gambar 2.3 House of Quality (Arif, 2016)	13
Gambar 4.1 <i>Importance Performance Quadrant</i> (Hasil Pengolahan)	29
Gambar 4.2 <i>Relationship Matrix</i>	38
Gambar 4.3 <i>Technical Correlation</i>	39
Gambar 4.4 <i>House Of Quality</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Seri, Katagori, dan Prioritas Strategi IPA-Kano Model.....	12
Tabel 2.2 Simbol Matriks Hubungan.....	14
Tabel 3.1 Atribut Produk Batik.....	17
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuesioner IPA.....	18
Tabel 3.3 Skala Penilaian Kuesioner Kano.....	18
Tabel 3.4 Evaluasi Metode Kano.....	21
Tabel 3.5 Tabulasi Survei.....	21
Tabel 3.6 Interpretasi Hasil <i>Improvement Ratio</i>	23
Tabel 3.7 <i>Sales Point</i>	24
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	27
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.3 Keterangan Hasil Presentase CSI.....	28
Tabel 4.4 Pengolahan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
Tabel 4.5 Indikator Kuadran I.....	30
Tabel 4.6 Indikator Kuadran II.....	30
Tabel 4.7 Indikator Kuadran III.....	31
Tabel 4.8 Indikator Kuadran IV.....	31
Tabel 4.9 Tabulasi Hasil Kuesioner Kedalam Kategori Kano.....	32
Tabel 4.10 Indikator Kategori <i>Attractive</i> (A).....	32
Tabel 4.11 Indikator Kategori <i>One Dimensional</i> (O).....	33
Tabel 4.12 Hasil Integrasi IPA-Kano.....	34
Tabel 4.13 <i>Technical Response</i> (How's).....	38
Tabel 4.14 <i>Importance to customer</i>	40
Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Kain Batik.....	41
Tabel 4.16 Nilai Target (<i>Goal</i>).....	41
Tabel 4.17 <i>Improvement Ratio</i>	42
Tabel 4.18 <i>Sales Point</i>	43
Tabel 4.19 <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Weight</i>	44
Tabel 4.20 Penentuan Prioritas.....	45

ABSTRAK

Sektor industri kreatif menyumbang Rp. 1.105 triliun pada Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia per November 2018. Sentra Batik Laweyan merupakan salah satu yang berperan dalam industri kreatif. Sebagai bagian dari industri kreatif desain batik dan produk batik dimungkinkan terus berkembang untuk dapat bersaing lebih kompetitif dan mendapat nilai tambah. Kepuasan konsumen merupakan salah satu untuk meningkatkan nilai tambah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa kain batik laweyan memiliki nilai CSI sebesar 77,15% yang mengartikan bahwa pelanggan sudah puas tetapi masih belum secara maksimal. Hasil penelitian menggunakan integrasi IPA-Kano menghasilkan jahitan kain batik, kualitas warna yang baik dan bertahan lama, kemudahan perawatan, Informasi Produk yang Lengkap, Garansi Produk, Potongan Harga, dan Kemasan Ramah Lingkungan perlu ada nya perbaikan. Hasil penelitian menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) juga memberikan prioritas pertama yang sebaiknya dilakukan oleh pengusaha yaitu menggunakan material berkualitas dengan *contributions* 16,31%.

Kata Kunci: Batik, Kepuasan, *Customer Satisfaction Index*, IPA-Kano, *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

The creative industry sector contributed Rp. 1.105 trillion in Indonesian Gross Dosage Products (GDP) as of November 2018. Sentra Batik Laweyan is one of the roles in the creative industry. As part of the creative industry, batik designs and batik products it is possible to continue to develop to be able to compete more competitively and get added value. Consumer satisfaction is one of the ways to increase added value. This study aims to determine how satisfaction is felt for customers, by calculating the Customer Satisfaction Index (CSI), it is known that laweyan batik cloth has a CSI value of 77.15% which means that the customer is satisfied but still not optimally. The results of the research using the IPA-Kano integration produce batik cloth stitches, good and long-lasting color quality, ease of maintenance, complete product information, product warranty, discounted prices, and environmentally friendly packaging. The results of the study using Quality Function Deployment (QFD) also provide the first priority that should be done by entrepreneurs, specifically using quality materials with normalized contributions 16.31%.

Key Words: Batik, Satisfaction, Customer Satisfaction Index, IPA-Kano, Quality Function Deployment.