

SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS JASA MENGGUNAKAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
DI LAUNDRY HIMALAYA COLOMADU



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan Oleh:

AGUS RIFA'I

D 600 120 013

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**PENINGKATAN KUALITAS JASA MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI LAUNDRY HIMALAYA
COLOMADU**

Skripsi Ini Telah Diterima dan Disyahkan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam
Menyelesaikan Studi S-1 Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan Teknik
Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari/Tanggal : Sabtu/6 Mei 2017

Jam : 08:00 WIB

Disusun Oleh:

AGUS RIFA'I

D 600 120 013

Mengesahkan :

Pembimbing



Hafidh Munawir, ST, M.Eng

NIK. 988

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **PENINGKATAN KUALITAS JASA MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI LAUNDRY HIMALAYA COLOMADU** telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal : Sabtu/6 Mei 2017

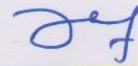
Jam : 08:00 WIB

Menyetujui :

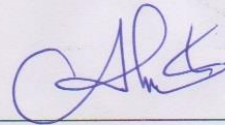
Tim Penguji

Tanda Tangan

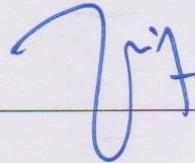
1. Hafidh Munawir, ST, M.Eng



2. A. Kholid Al Ghofari, ST, MT



3. Much. Djunaidi, ST, MT



Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Ir. Sri Sunarjono, MT, Ph.D)

(Eko Setiawan, ST, MT, Ph.D)


NIK.682

NIK.888

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat pendapat atau karya yang pernah ditulis serta diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 6 Mei 2017



Agus Rifa'i

MOTTO

“Jadilah seperti orang asing atau perantau di dunia ini”

(HR. AL-Bukhari)

“Secara teoritis saya meyakini hidup harus dinikmati, tapi kenyataannya justru sebaliknya. Karena tak semua mudah dinikmati”

(Charles Lamb)

“Sebelum menulis, belajarlah berfikir dulu”

(Boileau)

“Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan”

(Herodotus)

“Didiklah anak-anak kamu, sesungguhnya mereka diciptakan untuk menghadapi zaman yang berbeda dengan zaman kamu ini”

(HR. Bukhari)

“Penulis buku jarang intelektual. Intelektual ialah mereka yang berbicara tentang buku yang ditulis orang lain”

(Francoise Sagan)

“Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

(HR. At-Thabrani)

“Jalani hidupmu dengan senyuman”

(Agus Rifa'i)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Keluarga tercinta yaitu kedua orang tua (ayah dan ibu), kakak dan adik. terutama kepada ibu tercinta.
2. Kepada pembimbing Akademik saya, Etika Muslimah, ST, MM., MT
3. Kepada pembimbing Skripsi saya, Hafidh Munawir, ST, M.Eng.
4. Seluruh dosen dan Staff Jurusan Teknik Industri UMS yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga.
5. Keluarga besar angkatan 2012 Teknik Industri UMS, terima kasih atas segala pengalaman bersama
6. Kepada Hega's Wana yang telah membina saya
7. Teman – teman LPM Campus
8. Dan teman – teman ATI 2012

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikaum Wr. Wb

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Jasa menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* di *Laundry Himalaya Colomadu*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata 1 (S-1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penyusunan laporan Skripsi ini dilakukan dari bulan September sampai dengan bulan Mei tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, dalam kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat segera menyelesaikan laporan Skripsi.
2. Ibu dan ayah (Sih Sugiyanti dan Nuryanto) telah *support*, memotivasi dan mendoakan penulis sampai selesainya penyusunan laporan Skripsi ini.
3. Kakak dan adik (Ridlo Bahtiar dan Nur Rowaidah) yang telah *support*, memotivasi dan mendoakan penulis sampai selesainya penyusunan laporan Skripsi ini
4. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng., selaku pembimbing Skripsi sekaligus biro TA yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan saran selama penulis menyusun laporan Skripsi ini.
5. Ibu Etika Muslimah ST, MM, MT selaku pembimbing akademik yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan membina penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Bapak Eko Setiawan, ST, MT, Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri
7. Segenap Dosen dan Staff Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Suarakarta atas segala bimbingan dan arahnya.

8. Sahabat ATI (Krismiyanto/Pakde, Yoga D.P/Aceh, Yoga M.S/Soneo, Farid. A/perut buncit, Aul, Arief/surip, Afzalur. R/Afa. Supri/Aril, Agung P/sembir, Tatag/cititag, Adi N/licin
9. Keluarag besar teknik industri terutama angkatan 2012.
10. Serta semua pihak, dan mohon maaf tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah *support*, memotivasi dan mendoaka dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak diatas serta penulis sangat berterima kasih banyak karena telah menyelesaikan laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari serta memahami bahwa didalam laporan ini masih jauh dari kata sempurna sehingga untuk segala kesalahan dan kekurangan mohon maaf dan mohon di maklumi. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan laporan Skripsi ini penulis sangat harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca khususnya penulis sendiri.

Wasslamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 6 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>LAUNDRY</i>	6
2.1.1 Defenisi <i>Laundry</i>	6
2.1.2 <i>Mechanical Laundry & Dry Cleaning</i>	8
2.1.3 Klasifikasi <i>textile</i> berdasarkan sumber bahan.....	9
2.1.4 Peralatan dan obat (<i>chemical</i>) yang digunakan di <i>laundry</i>	10
2.2 SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	14
2.2.1 Definisi SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	14
2.2.2 Manfaat Kualitas	15
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa	16

2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa	17
2.2.5 Prinsip – prinsip Kualitas Jasa	21
2.3 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	23
2.3.1 Definisi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	23
2.3.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	23
2.3.3 Tahapan Implementasi Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	24
2.4 Tinjauan Pustaka	29

BAB III METODOLOGI

3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Responden.....	31
3.3 Tahapan Penelitian.....	32
3.2.1 Studi Pendahuluan	32
3.2.2 Identifikasi Masalah.....	32
3.2.3 Pengumpulan Data	33
3.2.4 Pengujian Instrumen	34
3.2.5 Pengolahan Data	36
3.2.6 Analisis Data	39
3.2.7 Kerangka Pemecahan Masalah	40

BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISI DATA

4.1 Pengumpulan Data	41
4.1.1 Data Pertama	41
4.1.2 Data Kedua.....	43
4.2 Uji Instrumen	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	47
4.3 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	48
4.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) - <i>House of Quality</i> (HOQ)	51
4.4.1 <i>Customer Needs</i>	51

4.4.2 <i>Planning Matrix</i>	53
4.4.3 <i>Technical Response / Substitute Quality Characteristic (SQC)</i>	60
4.4.4 <i>Relationship</i>	61
4.4.5 <i>Technical Correlation</i>	63
4.4.6 <i>Technical Requirement Matrix</i>	65
4.5 <i>Penyusunan House of Quality (HOQ)</i>	67
4.6 <i>Analisis</i>	68
BAB V PENUTUP	
5.1 <i>Kesimpulan</i>	74
5.2 <i>Saran</i>	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	31
Tabel 4.1 Tabel Atribut dan Indikator <i>Customer Need</i>	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.3 Nilai Gap-5 Kuesioner	51
Tabel 4.4 <i>Customer Need</i> berdasarkan SERVQUAL	54
Tabel 4.5 Nilai IOC.....	56
Tabel 4.6 Nilai <i>Improvement Ratio</i> (IR)	58
Tabel 4.7 Nilai <i>Raw Weight</i> (RW)	59
Tabel 4.8 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i> (NRW).....	61
Tabel 4.9 <i>Technical Response</i>	63
Tabel 4.10 Simbol Interaksi atribut dengan parameter teknis.....	64
Tabel 4.11 <i>technical Correlation</i>	66
Tabel 4.12 <i>Direct of Improvement</i>	66
Tabel 4.13 Prioritas Kualitas Layanan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Marker Machine</i>	11
Gambar 2.2 <i>Washing Machine</i>	11
Gambar 2.3 <i>Washing Machine</i>	12
Gambar 2.4 <i>Extractor Machine</i>	12
Gambar 2.5 <i>Tumbler Machine</i>	13
Gambar 2.6 <i>Pressing</i>	13
Gambar 2.7 <i>Flat Roll Ironer</i>	14
Gambar 2.8 <i>Ironer</i>	14
Gambar 2.9 Fase QFD (Liu, Kliewer, Stephen, Weening)	26
Gambar 2.10 <i>House of Quality (HOQ)</i>	27
Gambar 3.1 Uji Validitas	36
Gambar 3.2 Uji Reliabilitas	37
Gambar 3.3 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	39
Gambar 3.4 Kerangka Pemecahan Masalah	43
Gambar 4.1 <i>Matrix</i> Hubungan Karakteristik	67

ABSTRAK

Sebagai penyedia jasa, *Laundry Himalaya* berusaha memperbaiki kualitas layanan yang selama ini menjadi penyebab terjadinya pemutusan kontrak kerjasama. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan dengan metode *Service Quality (Serqual)* dan memilih solusi dengan menggunakan *Quality Function Deploymnet (QFD)* untuk mengetahui keinginan dari pelanggan. Dalam *Serqual* terdapat 5 dimensi untuk mengukur layanan yaitu *tangibles, reliability, assurance, responsiveness* dan *emphaty*. Pengukuran layanan dari 5 dimensi menggunakan gap 5 yaitu membandingkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil pengukuran dengan metode *SERVQUAL* diketahui pelanggan belum puas, dengan nilai gap salah satunya -1,425 artinya perlu perbaikan. Dan pengolahan dalam metode *QFD* pada matrik *HOQ* terdapat 17 parameter teknis sebagai solusi perbaikan kualitas. Dari 17 parameter teknis dihubungkan dengan atribut pada matrik *VOC* untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan yang kemudian digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan diterapkan terlebih dahulu. Berdasarkan *normalization contribution* dari 17 alternatif yang mempunyai nilai tertinggi akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu yaitu menambahkan devisi pelayanan (9,3), mengadakan pelatihan etika (9,2) dan menanamkan sifat etos kerja (8,6).

Kata kunci :Kualitas Jasa, QFD, dan HOQ

ABSTRACT

As a service provider, Laundry Himalaya attempting to improve the quality of service that has been the cause of termination of the contract of cooperation. This research purpose to measure the quality of service that has been given by the method of Service Quality (Serqual) and choose a solution by using Quality Function Deploymnet (QFD) to know the desire from the customer. In the Serqual there are 5 dimensions to measure the tangibles service, reliability, assurance, responsiveness dan emphaty. The measurement of the services from 5 dimensions using gap 5 is compare perception and customer expectations. The measurement result with SERVQUAL method known to the customer is not satisfied with the value of the gap one -1,425 means necessary repairs. And processing in the QFD method on based on the HOQ there are 17 technical parameters as the improvement of the quality of solution. From 17 technical parameters connected with attributes in based on VOC to know the strong weak relationship that is then used to determine the priority of the improvements that will be in the apply first. Based on the normalization contribution from 17 alternative that has the highest value will be done first improvement is add the service devision (9.3), conduct training ethics (9.2) and invest the nature of the work ethos (8.6)

Keywords :Quality of Services, QFD, and HOQ