

TUGAS AKHIR

Peningkatan Kualitas Produk Industri Cahaya Niaga Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model Kano Dan *Quality Function Deployment*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

DELFI KURNIA
15100173110042



**JURUSAN TEKNIK INUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2021**

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Delfi Kurnia
No. NPM : 1510017311042
Tempat / Tanggal Lahir : Balai Tengah / 19 Maret 1997
Jenis Kelamin : Laki Laki
Alamat Tetap : Jorong Patameh, Lintau Buo
E-mail : delfikurnia97@gmail.com
No hp : 085274645560
Nama Orang Tua : Yefrizal & Rifna
Pekerjaan : Wiraswasta & Guru
Alamat : Jorong Patameh, Lintau Buo

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 002 Pulau Burung
Sekolah Menengah Pertama : SMPN 1 Pulau Burung
Sekolah Menengah Kejuruan : SMKN 1 Lintau Buo
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta Padang

KERJA PRAKTEK

Judul : Analisa Penyebab Cacat Pada Trafo Menggunakan Metode TREE Diagram Di PT. Sintra Sinarindo Elektrik

Tempat Kerja Praktek : PT. Sintra Sinarindo Elektrik

Tanggal Kerja Praktek : 04 Februari s.d. 21 Maret 2019

Tanggal Seminar : 27 Juni 2019

TUGAS AKHIR

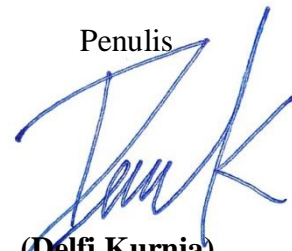
Judul : Peningkatan Kualitas Produk Industri Cahaya Niaga Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model KANO Pada *Quality Function Deployment*

Tempat Penelitian : Usaha Roti Bolu Bakar, Cahaya Niaga

Tanggal Seminar : 8 Maret 2021

Padang, 4 Maret 2021

Penulis



(Delfi Kurnia)

1510017311042

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delfi Kurnia

NPM : 1510017311042

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Peningkatan Kualitas Produk Industri Cahaya Niaga Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model Kano pada *Quality Function Deployment***”. merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang di kutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 4 Maret 2021

Yang Menyatakan



(Delfi Kurnia)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Peningkatan Kualitas Produk Industri Cahaya Niaga Terhadap Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model Kano pada *Quality Function Deployment*”**

Penulisan tugas akhir bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta, maka penulis diwajibkan untuk melaksanakan dan menyusun sebuah laporan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini merupakan suatu karya ilmiah yang dilakukan berdasarkan suatu kegiatan penelitian mandiri yang disusun dan di arahkan oleh dosen pembimbing.

Dalam pelaksanaan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini, tidak sedikit kendala dan kesulitan yang penulis hadapi, tapi berkat bantuan dan dorongan moril maupun mental dari berbagai pihak maka laporan Tugas Akhir dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari dalam laporan Tugas Akhir ini masih belum sempurna, maka dari itu segala kritik dan saran bersifat konstruktif yang ada relevansinya dalam penyempurnaan laporan sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Padang, 4 Maret 2021

Delfi Kurnia

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan syukur tidak henti-hentinya penulis hanturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, ridho dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta dan tidak lupa pula penulis hanturkan shalawat dan salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Dalam mempersiapkan dan menyusun laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

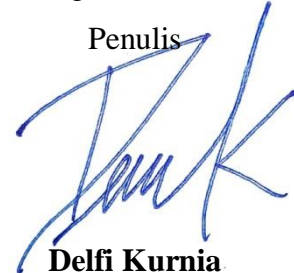
1. Kedua Orang tua atas doa serta dukungan yang tiada hentinya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T.,M.T, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
3. Ayu Bidiawati JR,S.T,M.Eng.,IPM Ibu selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Pembimbing Akademik.
4. Ibu Eva Suryani, S.T, M.T selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T. selaku pembimbing tugas akhir, dari awal sampai akhir.
6. Semua dosen-dosen Teknik Industri yang telah bersedia memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai hari ini.
7. Sahabatku Delfi A, Apim, Iput, Ici, Dedy meh, Ayah vindo, Jawa wil, Banten, Nyong, yang telah banyak memotivasi, membantu dan memberi saran kepada Penulis dan sepes-sepes Hutan Ku.
8. Teman-teman seperjuangan Timoleh yang telah mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada rekan-rekan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang selalu memberikan semangat.
10. Dan bagi teman temanku yang tinggal tetap lah semangat jangan putus asa kami akan selau mendoakan kalian yang terbaik, bos wan bos tou dan puruh.

11. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu selama proses pengambilan data di Cahaya Niaga.
12. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih serta memohon maaf kepada semua yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, selama penulis melaksanakan penulisan laporan maupun dalam menyusun laporan ini.

Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Padang, 4 Maret 2021

Penulis



Delfi Kurnia
1510017311042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Studi Literatur.....	5
2.1.1. Kualitas.....	5
2.1.2 Pengendalian Kualitas.....	5
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Metode Kano.....	8
2.2.1. Metode Penelitian Menggunakan Tabel Kano.....	10
2.3. Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	12
2.4 Pembuatan Kuesioner.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan.....	17

3.2. Studi Literatur	17
3.3. Perumusan Masalah	17
3.4. Tujuan Penelitian	18
3.5. Pengumpulan Data	18
3.5.1. Data Sekunder	18
3.5.2. Data Primer	18
3.6. Prosedur Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.7. Pembuatan Kuesioner Penelitian	19
3.7.1. Pengujian Validasi Kuesioner	20
3.7.2. Pengujian Reabilitas Kuesioner	20
3.7.3. Identifikasi Masalah Berdasarkan Model KANO	21
3.8. Solusi Untuk Meningkatkan Kualitas	22
3.9. Analisa Peningkatan Kualitas	22
3.10. Kesimpulan dan Saran	22

BAB IV PENGUMPULAN AN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	24
4.1.1. Sejarah dan Gambaran umum perusahaan	24
4.1.2. Karakteristik Produk	24
4.1.3. Gambaran produk Industri Cahaya Niaga	24
4.1.4. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	25
4.1.5. Kuesioner Terbuka	25
4.1.6. Kuesioner Tertutup	26
4.2. Pengolahan Data	27
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	27
4.2.1.1. Uji Validas	27
4.2.1.2. Uji Reabilitas	28
4.2.2. Metode Model Kano	28
4.2.3. Analisa Diagram Kano	31
4.2.4. Penilaian Metode Kano	32
4.2.5. Membangun <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	34
4.2.5.1. Penentuan <i>CustomerRequirement (CR)</i>	34
4.2.5.2. Penentuan Tingkat Kepentingan <i>CustomerRequirement (CR)</i>	34
4.2.5.3. Penentuan Karakteristik Produk Roti Bakar	35

4.2.5.4. Penetapan Hubungan Antara Karakteristik Teknis	35
4.2.5.5. Penetapan Hubungan Karakteristik Teknis dengan Keinginan Konsumen	37
4.2.5.6. Penentuan <i>Planning</i> Matriks	38
4.2.5.7. Penentuan <i>Technical Matrix</i>	38
4.2.5.8. Membangun <i>House of Quality</i> (HoQ)	39

BAB V ANALISA HASIL

5.1 Analisa Instrumen Penelitian	41
5.1.1 Analisa Validitas Kuesioner	42
5.1.2 Analisa Reabilitas Kuesioner	42
5.2 Analisa Tingkat Kepuasan	42
5.2.1 Analisa Pemetaan Preferensi Seluruh Responden Dengan Model KANO Berdasarkan Produk	43
5.2.2 Analisa Peningkatan Kualitas Produk Menggunakan Model KANO	44
5.2.3 Analisis Perbaikan Kualitas	44
5.2.4 Analisa Perbaikan Kualitas menggunakan QFD	45

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Metode KANO.....	11
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuesioner Terbuka.....	25
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terbuka.....	26
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tertutup.....	27
Tabel 4.4 Rekapitulasi Nilai Validasi.....	27
Tabel 4.5 Rekapitulasi Perhitungan Keandalan Kuesioner.....	28
Tabel 4.6 Atribut Kano Berdasarkan Konsep Produk dan Layanan.....	29
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Responden dengan Metode Kano.....	30
Tabel 4.8 Faktor-faktor dalam <i>One Dimensional</i>	31
Tabel 4.9 Faktor-faktor dalam <i>Attractive</i>	31
Tabel 4.10 Faktor-faktor dalam <i>Indifferent</i>	32
Tabel 4.11 Rekapitulasi Nilai <i>Better</i> dan <i>Worse</i>	32
Tabel 4.12 <i>Customer Requirement</i>	34
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan.....	34
Tabel 4.14 Persentase Derajat Kepentingan Atribut.....	35
Tabel 4.15 Karakteristik Teknik Produk Roti Bakar.....	35
Tabel 4.16 <i>Planning Matrix</i>	38
Tabel 4.17 Rekapitulasi Derajat Kepentingan.....	39
Tabel 5.1 Kategori <i>Customer Requirement</i>	46
Tabel 5.2 Persentase Derajat Kepentingan Atribut.....	46
Tabel 5.3 Rekapitulasi <i>Planning Matrix</i>	48
Tabel 5.4 Rekapitulasi Derajat Kepentingan.....	49
Tabel 6.1 Faktor-faktor dalam <i>One Dimensional</i>	53
Tabel 6.2 Rekapitulasi <i>Planning Matrix</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House Of Quality</i> (Rumah Kualitas).....	14
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Kue Bolu Bakar.....	24
Gambar 4.3 Hubungan Antar Karakteristik Teknis Produk.....	36
Gambar 4.4 Matriks Hubungan Antara Keinginan Konsumen dan Karakteristik Teknis.....	37
Gambar 4.5 QFD Produk Roti Bakar.....	40
Gambar 5.1 Hubungan Antar Karakteristik Teknis Produk.....	47
Gambar 5.2 <i>House of Quality</i> dari Produk Roti Bakar.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Terbuka

Lampiran 2 : Kuesioner Fungsional dan Disfungsional

Lampiran 3 : Uji validasi Kuesioner

Lampiran 4 : Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Model Kano

Lampiran 5 : Form Asistensi Tugas Akhir