

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD PADA HOTEL NEW D'DHAVE

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

Oleh :

RAHMAT DEPRIANSYAH
NPM : 1710017311039



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

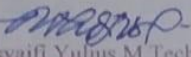
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE QFD PADA HOTEL NEW D'DHAVE

Oleh:

RAHMAT DEPRIANSYAH
NPM : 1710017311039

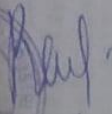
Disetujui Oleh:

Pembimbing,

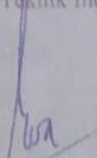

(Ir. M. Nursyaifi Yulius M. Tech. Mgt. P.h.D.)
NIK/NIP : 1023065901

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,


(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T.)
NIK: 990 500 496

Jurusan Teknik Industri
Ketua,


(Eva Suryani, S.T., MT.)
NIK: 971100371

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Rahmat Depriansyah
No. Buku Pokok : 1710017311039
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Bungo/21 Desember 1996
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat Tetap : Btn Lintas Asri, Muara Bungo, Jambi
Telp. : +6282279754019
E-mail : rahmatdefriansyah1@gmail.com
Nama Orang Tua : A.Hudin
Alamat : Btn Lintas Asri, Muara Bungo, Jambi

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 219 Muara Bungo
SMP : SMPN 3 Muara Bungo
Sekolah Lanjutan Atas : SMAN 1 Muara Bungo
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Identifikasi Tingginya Asam Lemak Bebas Pada
Produksi Cpo Di Pt.Tebo Indah
Tempat Kerja Praktek : PT. Tebo Indah
Tanggal Kerja Praktek : 14 September 2020 – 28 Oktober 2020
Tanggal Seminar : 1 Februari 2020

TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Servqual* Dan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Dengan Metode Qfd Pada Hotel New
D'dhave
Tempat Kerja Praktek : Hotel New D'dhave
Tanggal Seminar : 4 Februari 2022

Padang, 2021

Penulis,

RAHMAT DEPRIANSYAH
NPM: 1710017311039

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Depriansyah

NPM : 1710017311039

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD PADA HOTEL NEW D'DHAVE”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang,
4 Februari 2022

Yang Menyatakan



(Rahmat Depriansyah)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing :

Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius M.Tech.Mgt, P.hD

NIK : 1023065901

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan Judul “**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD PADA HOTEL NEW D'DHAVE**”. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi pesyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 28 Januari 2022

1. Pembimbing:	
Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius M.Tech.Mgt, P.hD	
NIK : 1023065901	

ABSTRAK

Hotel New d'Dhave merupakan hotel berbintang 2 di kota Padang Hotel New d'Dhave tergolong baru karena berdiri tahun 2016. Hotel ini beralamat di Jl. Berok Raya No. VIII Jembatan Lama Siteba Tepi Banjir Kanal Batang Kuranji RT IV RW III Kecamatan Kurao Pagang Kelurahan Nanggalo Kota Padang Untuk mengidentifikasi tingkat persepsi pelanggan menggunakan 5 dimensi utama yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), serta empati (empatly) menggunakan metode Servqual. Untuk meningkatkan faktor pendukung kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan menggunakan metode QFD (quality Fucntion Deployment). Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Hotel New D'Dhave belum memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (gap) yaitu tangibles sebesar -1,79, reliability gap sebesar -1,38, responsiveness nilai gap -1,38, empati nilai gap -1,48 dan gap assurance sebesar -1,48, Disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada dimensi tangibles (bukti fisik) yaitu -1,79. Hasil dari diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan antara lain. Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik (15, Empati) dengan nilai gap terkecil sebesar -1,45, Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan (17, Empati) dengan nilai gap sebesar -1,47, Brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas. (3, Bukti fisik) dengan nilai gap sebesar -1,48 dan Karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat (10, ketanggapan) dengan nilai gap terbesar yaitu -1,51. Menindaklanjuti hasil Voice of Customer. hasil analisa QFD menunjukkan 3 Variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindak lanjuti adalah karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat, karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik dan karyawan hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun rekomendasi yang di peroleh dari pihak manajemen hotel dengan melakukan perbaikan pada pelayanan hotel, SDM hotel dan kenyamanan hotel.

ABSTRACT

Hotel New d'Dhave is a 2-star hotel in the city of Padang. Hotel New d'Dhave is relatively new because it was established in 2016. The hotel is located at Jl. Berok Raya No. VIII Old Bridge Siteba Edge Flood Canal Batang Kuranji RT IV RW III Kurao Pagang District Nanggalo Village Padang City To identify the level of customer perception using 5 main dimensions, namely direct evidence (tangible), reliability (reliability), assurance (assurance), responsiveness (responsiveness), and empathy (empathy) using the Servqual method. To increase the supporting factors of customer satisfaction and service quality using the QFD (quality Function Deployment) method. The results of the dimensions of service quality that are customer expectations at Hotel New D'Dhave have not been satisfactory, this can be seen from the five dimensions measured on average have a negative value (gap), namely tangibles of -1.79, reliability gap of -1.38, responsiveness gap value is -1.38, empathy gap value is -1.48 and gap assurance is -1.48. It can be concluded that the biggest gap is in the tangibles dimension (physical evidence) which is -1.79. The results of the Cartesian diagram there are 3 variables that require improvement, among others. Hotel employees are able to communicate well (15, Empathy) with the smallest gap value of -1.45, Hotel employees understand customer needs (17, Empathy) with a gap value of -1.47, This hotel brochure provides clear information. (3, Physical evidence) with a gap value of -1.48 and hotel employees respond to customer requests appropriately and quickly (10, responsiveness) with the largest gap value of -1.51. Follow up on Voice of Customer results. QFD analysis results show 3 variables that require top priority to be followed up are hotel employees responding to customer requests appropriately and quickly, hotel employees being able to communicate well and hotel employees being able to meet customer needs. The recommendations obtained from the hotel management by making improvements to hotel services, hotel human resources and hotel comfort.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD PADA HOTEL NEW D'DHAVE”**.

Serta salawat beriring salam dihadiahkan kepada Nabi Muhammad saw, yang telah memberikan jalan terang sehingga bisa merasakan nikmatnya hidup di zaman yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di program studi Teknik Industri Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Selain itu penulis berharap semoga penelitian ini dapat juga bermanfaat dimasa yang akan datang

Padang, 4 Februari 2022



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kesempatan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tuapenulis yang telah menjadi penyemangat terbesar dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Segala kesuksesan yang kuraih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang ibu panjatkan di setiapsujudmalam. Terimakasih ibu dan bapak atas semua harapan dan doa terbaik yang selaludahanyauntukku.
2. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta dan Koordinator Kerja Praktek.
4. Bapak Ir. M. Nursyaifi Yulius M.Tech.Mgt, P.hD selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, waktu, ilmu serta kesabaran dalam membimbing penulis.Terimakasih untuk segalanya sehingga membuat penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha.
5. Seluruh Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
6. Kepada para senior yang telah membimbing mulai dari penulis masuk kuliah sampai saat sekarang ini dan untuk junior-junior yang telah memberikan semangat, semoga kekeluargaan ini tetap terjalin kompak.
7. Rekan-rekan yang telah memberikan perhatian kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini seluruh rekan-rekan teknik industri angkatan 2017.

Dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari semua pihak, akhirnya laporan tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Padang, 4 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Metode <i>Service Quality</i>	12
2.5 Metode QFD.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan sampel penelitian	20
3.3 Pengumpulan Data	21
3.4 Penentuan Populasi Penelitian	21
3.5 Kuesioner	21
3.6 Pengolahan Data	22
3.7 Analisa Dan Pembahasan.....	25
3.8 Penutup	25

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan data.....	27
4.1.1 Gambaran umum perusahaan	27
4.1.2 Penyebaran Kuesioner	27
4.2 Pengolahan Data	28
4.2.1 Pengujian Validitas Kuesioner	28
4.2.2 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	31
4.2.3 Analisis QFD (<i>Quality Fucntion Deployment</i>).....	38

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa Identifikasi Gambaran Dimensi Kualitas Pelayanan	46
5.1.1 Analisa Uji Validitas Dan Realibilitas	47
5.2 Analisis Penilaian Gap <i>Service Quality</i>	49
5.3 Analisis Diagram Kartesius	51
5.4 Analisis QFD (<i>Quality Fucntion Deployment</i>)	51

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	54
6.2 Saran	56

DAFTARPUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Kamar Hotel D'Dhave	3
Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	17
Tabel 4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan	30
Tabel 4.4 Hasil KMO dan <i>Barlette's Test</i>	31
Tabel 4.5 Uji Realibilitas	31
Tabel 4.6 Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan Metode <i>Service Quality</i>	32
Tabel 4.7 Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	33
Tabel 4.8 Kuadran Keseluruhan Dimensi	35
Tabel 4.9 Rata-Rata Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Tiap Dimensi <i>Service Quality</i>	37
Tabel 4.10 Matriks Kebutuhan Konsumen(<i>What</i>)	39
Tabel 4.11 Matriks <i>Technical Descriptor(Hows)</i>	39
Tabel 4.12 Prioritas Perbaikan Dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.13 Rekomendasi Dan Solusi Perbaikan Kepuasan Pelanggan Hotel New D'Dhave	43
Tabel 5.1 Identifikasi Dimensi Kualitas Pelayanan	45
Tabel 5.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 5.3 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan	47
Tabel 5.4 Uji Realibilitas	48
Tabel 5.5 Rata-Rata Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Tiap Dimensi <i>Service Quality</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius.....	25
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	26
Gambar 4.1	Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4.2	Diagram Gap Dimensi <i>Service Quality</i>	38
Gambar 4.3	Hubungn <i>What</i> Dan <i>Hows</i>	40
Gambar 4.4	Hubungan Antara Matriks <i>Hows</i>	41
Gambar 4.5	Hasil Analisis QFD Hotel New D'Dhave	42
Gambar 5.1	HOQ.....	52

