

TUGAS AKHIR

PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI TRAVEL RIMBO BUJANG – PADANG BERDASARKAN *VOICE OF COSTUMER* DAN *BENCHMARKING* DENGAN KOMPETITOR

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

Oleh:

DARMAWAN SAPUTRA
NPM :1710017311007



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

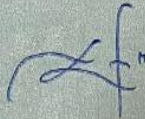
PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS
PELAYANAN TRANSPORTASI TRAVEL RIMBO BUJANG –
PADANG BERDASARKAN *VOICE OF COSTUMER* DAN
BENCHMARKING DENGAN KOMPETITOR

Oleh:

DARMAWAN SAPUTRA
NPM : 1710017311007

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Yesmizarti Muchtiar, S.T.,M.T)

NIK/NIP : 970.800.376

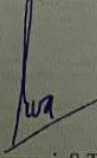
Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri



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

Program Studi Teknik Industri
Ketua,



(Eva Suryani, S.T.,MT)
NIK: 971100 371

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Darmawan Saputra
NPM : 1710017311007
Tempat/Tanggal/ Lahir : Metro, 30 Oktober 1997
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Alamat Tetap : Jl. Gunung Panggilun, Padang
Telp : 0895621878048
E-Mail : sdarmawan902@gmail.com
Nama Orang Tua : Faizal
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Rimbo Bujang



PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 82 RIMBO BUJANG
SMP : SMPN 30 RIMBO BUJANG
Sekolah Lanjutan Atas : SMKN 2 RIMBO BUJANG
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Analisa Produktivitas Tenaga Kerja Terhadap Hasil Produksi
Tempat Kerja Praktek : PT. Kencana Industri Plastik Indonesia
Tanggal Kerja Praktek : 3 Agustus 2020 – 15 September 2020
Tanggal Seminar : 13 Januari 2021

TUGAS AKHIR

Judul : Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Transportasi Travel Rimbo Bujang - Padang Berdasarkan *Voice Of Costumer* Dan *Benchmarking* Dengan Kompetitor
Tempat Tugas Akhir : CV. MANDIRI CERIA
Tanggal Seminar : 04 – Februari – 2022

Padang, 11 Februari 2022

Penulisan



Darmawan Saputra
NPM : 1710017311007

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Darmawan Saputra

NPM : 1710017311007

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Transportasi Travel Rimbo Bujang - Padang Berdasarkan Voice Of Costumer Dan Benchmarking Dengan Kompetitor (STUDI KASUS DI CV. MANDIRI CERIA TRAVEL)”** 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, 11 Februari 2022

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a loop and a vertical line.

(Darmawan Saputra)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing :

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970.800.376

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan Judul **“Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Transportasi Travel Rimbo Bujang - Padang Berdasarkan Voice Of Costumer Dan Benchmarking Dengan Kompetitor (STUDI KASUS DI CV. MANDIRI CERIA TRAVEL)”** 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 : 16 Februari 2022

1. Pembimbing:	
-----------------------	--

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T	
---------------------------------------	--

NIK : 970.800.376	
-------------------	--

	
--	---

ABSTRAK

CV. Mandiri Ceria Travel salah satu biro perjalanan di Rimbo Bujang. Metoda *Servqual* digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pelanggan, dan harapan terhadap kualitas pelayanan. dan untuk menentukan spesifikasi pelayanan travel mandiri ceri dengan metode QFD. Hasil penelitian didapatkan 23 variabel dari penyebaran kuesioner semi terbuka dan dikelompokkan kedalam 5 dimensi *servqual*. Dari gap yang paling tinggi dan ekspektasi dijadikan VOC pada HOQ dengan membandingkan 11 variabel. Posisi terhadap kompetitor yaitu Rimbo Trans Wisata dan Vadia dilakukan perhitungan penentuan prioritas perbaikan. Yaitu: Kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang, Penyediaan handsanitizer, air minum didalam mobil, Tersedia kantong plastik untuk antisipasi pelanggan mabuk, Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan, Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen, Memberikan suasana yang perjalanan baik, Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket, Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib memberikan pengganti atau cadangan mobil, Memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa membedakan status, Sopir mengemudi mobil dengan baik, Pelayanan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan penumpang. Dari hasil spesifikasi teknik prioritas pertama didapatkan hasil yaitu Kualitas SDM, Pelayanan Travel, Fasilitas Mobil, Kemampuan Pelayanan Petugas Melayani Pelanggan, Kenyamanan Mobil dan Kondisi Mobil, Kejelasan Informasi dan Pemesanan dan Menindak Lanjuti Kritik Dari Saran Yang Diterima.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, QFD

ABSTRACT

CV. Mandiri Ceria Travel is a travel agency in Rimbo Bujang. The Servqual method is used to obtain information about customer satisfaction, and expectations of service quality. and to determine the specifications of the cherry independent travel service using the QFD method. The results of the study obtained 23 variables from the distribution of semi-open questionnaires and grouped into 5 dimensions of servqual. From the highest gap and expectations, the VOC is used in the HOQ by comparing 11 variables. The position against competitors, namely Rimbo Trans Wisata and Vadia, is calculated to determine the priority of improvement. Namely: Normal car AC conditions and storage areas, Provision of hand sanitizer, drinking water in the car, Plastic bags are available to anticipate drunk customers, The physical condition of the car provided provides comfort and cleanliness, Improving service standards without having to accept criticism from consumers, Providing an atmosphere those who travel well, Travel parties are quick to serve consumers when ordering tickets, If passengers have ordered tickets but the travel is full, the travel party is obliged to provide a replacement or spare car, Provide service to all consumers regardless of status, Driver drives the car well, Friendly driver service during the trip and often mingle with the passengers. From the results of the technical specifications of the first priority, the results obtained are the quality of human resources, travel services, car facilities, the ability of officers to serve customers, car comfort and car conditions, clarity of information and ordering and follow up on criticism from suggestions received.

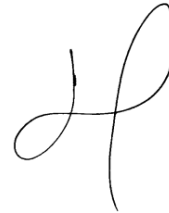
Keywords : Dimensions of Service Quality, QFD

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 **“Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Transportasi Travel Rimbo Bujang - Padang Berdasarkan *Voice Of Costumer* Dan *Benchmarking* Dengan Kompetitor (STUDI KASUS DI CV. MANDIRI CERIA TRAVEL)”**

Serta salawat beriring salam dihadiahkan kepada Nabi Muhammad saw, yang telah memberikan jalan terang sehingga bisa merasakan nikmatnya hidup dizaman yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri 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, 11 Februari 2022



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

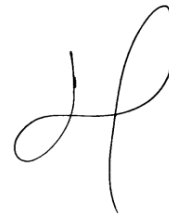
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kesempatan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua penulis yang telah menjadi penyemangat terbesar dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang ibu panjatkan di setiap sujud malam. Terimakasih ibu dan bapak atas semua harapan dan doa terbaik yang selalu ada hanya untukku.
2. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta dan Koordinator Kerja Praktek.
4. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T 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 Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
6. Bapak Ifan, terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Kepada Shintia Vivitri terima kasih yang selalu memberi semangat, yang selalu membangun waktu pagi untuk melakukan bimbingan
8. Rekan-rekan yang telah memberikan perhatian kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini seluruh rekan-rekan teknik industri angkatan 2017.
9. Rekan – rekan yang telah membantu sekaligus penyemangat penulis dalam proses pembuatan tugas akhir terutama kepada Vero, Sinta, Khaira, dan Diana Zulhandayani, Monika.
10. Kepada Mandan labor Annisa nurqolbi, yang telah membantu support dalam pembuatan skripsi.

11. Kepada partai KP di Bogor terima kasih telah membantu dalam proses pembuatan skripsi.

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, 11 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' or similar character with a loop on the left and a vertical stroke on the right.

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 iv

DAFTAR GAMBAR..... v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Tujuan Penelitian 3

1.4 Batasan Masalah..... 3

1.5 Sistematika Penulisan 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan 5

 2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan..... 6

2.2 Jasa 7

 2.2.1 Pelanggan Jasa..... 9

2.3 Kepuasan Pelanggan atau Konsumen 10

2.4 Model Servqual 11

2.5 Importance Performance Analysis (IPA) 12

2.6 Quality Function Deployment (QFD) 13

 2.6.1 Konsep dan Manfaat Quality Function Deployment (QFD) 15

 2.6.2 Struktur dan Proses QFD 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Identifikasi Masalah	18
3.3 Pengumpulan Data	18
3.4 Penentuan Populasi Penelitian	19
3.5 Kuesioner	19
3.6 Pengolahan Data.....	20
3.7 Analisa dan Pembahasan.....	22
3.8 Penutup.....	22

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	24
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	24
4.1.2 Penyebaran Kuesioner	24
4.2 PENGOLAHAN DATA	32
4.2.1 Uji Validitas.....	32
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.2.3 Pengolahan Data Metoda <i>servqual</i>	35
4.2.3 Matriks IPA.....	36
4.2.4 QFD	40
4.2.4.1 Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan Kuadran A.....	40
4.2.4.2 Penentuan Karakteristik <i>Technical Response</i>	41
4.2.4.3 Interaksi Antara Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik	42
4.2.4.4 Penentuan Suatu Hubungan Antar Interaksi Karakteristik Teknis	42
4.2.4.5 Hasil Perhitungan Kepuasan Mandiri Ceria dan Pesaing melalui QFD.....	44
4.2.4.6 Hasil Penerapan QFD.....	46

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa Identifikasi Gambaran Dimensi Kualitas Pelayanan	47
5.2 Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas	48
5.3 Analisa Pengolahan Data Metoda <i>Servqual</i>	49
5.4 Matriks IPA.....	51
5.5 Analisa Gap	54

5.6 Analisa QFD (Quality Function Deployment).....	55
5.6.1 Analisa Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan Kuadran A.....	55
5.6.2 Analisa Penentuan Karakteristik Technical Response	55
5.6.3 Analisa Interaksi Antara Keinginan Konsumen dengan Parameter Teknik.....	55
5.6.4 Analisa Penentuan Suatu Hubungan Antar Interaksi Karakteristik Teknis	56
5.6.5 Analisa Hasil Perhitungan Kepuasan Mandiri Ceria dan Pesaing melalui QFD	57
5.6.6 Analisa Hasil Penerapan QFD	57

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	25
Tabel 4.2 Variabel Kualitas Pelayanan	26
Tabel 4. 3Kuesioner Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 4. 4Kuesioner Tingkat Kepentingan	30
Tabel 4.5 Uji Validitas	33
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.7 Nilai Kesenjangan (Gap Score) Dimensi Kualitas Pelayanan Metode Service Quality.....	35
Tabel 4.8 Gap	36
Tabel 4.9 Matriks IPA.....	37
Tabel 4.10 Matriks Informasi Pelanggan	40
Tabel 4.11 <i>Technical Response</i>	41
Tabel 4.12 Matriks Informasi Pelanggan	44
Tabel 5. 1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 5.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	48
Tabel 5.3 Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	49
Tabel 5. 4 Pengolahan Data Metoda <i>Servqual</i>	50
Tabel 5. 5 Matriks IPA.....	51
Tabel 5. 6 Gap.....	54
Tabel 5. 7 Kepuasan.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Kuadran	12
Gambar 2.3 <i>House Of Quality</i>	17
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	23
<i>Gambar 4.1 Hasil Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	38
Gambar 4.2 Hubungan Antar Keinginan Konsumen	42
Gambar 4.3 Penentuan Suatu Hubungan Antar Interkasi Karakteristik Teknis....	43
Gambar 4.4 Hubungan Antar Mandiri Ceria dan Pesaing	44
Gambar 5.1 Hasil <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	52
Gambar 5. 2 Aplikasi Penentuan Suatu Interkasi Karakteristik Teknis.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER SEMI TERBUKA	L-1
LAMPIRAN 2 KUESIONER ANTAR PESAING	L-2
LAMPIRAN 3 TABEL REKAPITULASI KEPUASAN	L-3
LAMPIRAN 4 TABEL VALIDITAS KEPUASAN	L-4
LAMPIRAN 5 TABEL VALIDITAS KEPENTINGAN	L-5
LAMPIRAN 6 UJI RELIBILITAS KEPUASAN DAN KEPENTINGAN	L-6