

**Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan  
Percetakan Astaga Stiker *Digital Printing***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



**Jeremia Rheno Mahesa  
16 06 08721**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERCETAKAN ASTAGA STICKER  
DIGITAL PRINTING

yang disusun oleh

Jeremia Rheno Mahesa

16 06 08721

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST.,MT.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. T. Baju Bawono, ST.,MT.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Ika Murti Kristiyani, M.Pd.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Dr.Ir. Parama Kartika D. SP., S.T., M.T.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri,

Dekan,

Ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jeremia Rheno Mahesa

NPM : 16 06 08721

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan di Percetakan Astaga Stiker *Digital Printing*” yang merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2022/2023 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar – benarnya.

Yogyakarta, 21 Juli 2023



Jeremia Rheno Mahesa

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	HALAMAN ORIGINALITAS	iii
	DAFTAR ISI	iv
	DAFTAR GAMBAR	vii
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR LAMPIRAN	ix
1	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang	11
	1.2. Rumusan Masalah	16
	1.3. Tujuan Penelitian	16
	1.4. Batasan Masalah	16
2	TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
	2.1. Tinjauan Pustaka	17
	2.1.1. Penelitian Terdahulu	17
	2.1.2. Penelitian Saat Ini	22
	2.2. Dasar Teori	23
	2.2.1. Pengertian Jasa	23
	2.2.2. Karakteristik Jasa	23
	2.2.3. Definisi Kualitas Jasa	24
	2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa	25
	2.2.5. Kepuasan Pelanggan	25
	2.2.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
	2.2.7. Metode <i>Service Quality</i>	27
	2.2.8. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	28

2.2.9. Quality Function Deployment (QFD)	30
2.2.10 Kuesioner	33
2.2.11 Uji Validitas dan Realibilitas	33
2.2.12 Sampling	34
2.2.13 Penentuan Jumlah Sampel	35
3 METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2. Tahap <i>Emphatize</i> dan <i>Define The Problem</i>	37
3.2.1 Observasi dan Peninjauan Langsung	38
3.2.2 Wawancara dengan Stakeholder	39
3.2.3 Penggalan Masalah dengan Survey Pelanggan	39
3.2.4 Menentukan Objek dan Topik Penelitian	39
3.2.5 Melakukan Identifikasi Masalah	39
3.2.6 Menentukan Masalah	40
3.2.7 Pendalaman Latar Belakang	41
3.2.8 Meminta Persetujuan Latar Belakang	41
3.2.9 Merumuskan Masalah	41
3.2.10 Menetapkan Tujuan Penelitian	42
3.2.11 Studi Literatur	42
3.3 Tahap Ideate Alternate Solutions	43
3.4 Tahap Prototype and Test	44
3.4.1. Tahap Pengumpulan Data	45
3.4.2. Tahap Analisis Data	45
3.4.3. Pemilihan Solusi	45
3.4.4. Tahap Racangan Solusi Perbaikan	46
3.5. Tahap Implementation	46
4. PEMILIHAN ALTERNATIF SOLUSI	
4.1. Pencarian akar permasalahan	47
4.2.Keunikan Permasalahan	48
4.3. Pemilihan Alternatif Solusi	48

4.3.1. <i>Benchmarking</i> Kompetitor	48
4.3.2. Pemilihan Alternatif Metode	49
4.3.3. Metode <i>Service Quality</i>	49
4.3.4. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.3.5. Metode Analisis Diskriptif	49
4.3.6. Metode Analisis Regresi	50
5 PERANCANGAN KUESIONER DAN PENGUMPULAN DATA	
5.1 Profil Perusahaan	51
5.2. Data Keluhan Pelanggan	52
5.3. Perancangan Kuesioner	56
5.4. <i>Analysis Service Quality</i>	70
5.5. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	77
5.6. <i>Quality Function Deployment</i>	79
6 PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN	
6.1. Perancangan Usulan Perbaikan	86
7 EVALUASI IMPLEMENTASI USULAN PERBAIKAN	99
8 KESIMPULAN DAN SARAN	
8.1. Kesimpulan	102
8.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ulasan Negatif dan Komplain	12
Gambar 2.1	Konseptual Service Quality	28
Gambar 2.2	<i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	29
Gambar 2.3	<i>House Of Quality</i>	31
Gambar 3.1	Tahap <i>Emphatize</i> dan <i>Define The Problem</i>	38
Gambar 3.2	Tahap <i>Ideate Alternate Solutions</i>	43
Gambar 3.3	Tahap <i>Prototype and Test</i>	44
Gambar 3.4	Tahap <i>Implementation</i>	46
Gambar 4.1	Fishbone diagram	47
Gambar 5.1	Logo Perusahaan	51
Gambar 5.2	<i>Screenshot Keluhan Whatsapp Business</i>	54
Gambar 5.3	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	78
Gambar 5.4	Kebutuhan Konsumen	79
Gambar 5.5	<i>Technical Requirement</i>	74
Gambar 5.5	Keterkaitan Matriks <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	82
Gambar 5.6	Keterkaitan Matriks <i>Hows</i>	83
Gambar 5.7	QFD	85
Gambar 6.1	SOP Cetak Stiker	87
Gambar 6.2	SOP Perhitungan Persediaan Bahan Baku	89
Gambar 6.3	SOP Perawatan Mesin	91
Gambar 6.4	SOP Pelayanan Pelanggan	93
Gambar 6.5	Intruksi Kerja Admin	95
Gambar 6.6	Intruksi Kerja Desain	96
Gambar 6.7	Intruksi Kerja Produksi	97
Gambar 7.1	<i>Screenshot Keluhan Pelanggan</i>	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Catatan Komplain Pelanggan	53
Tabel 5.2	Rancangan Kuesioner Data Responden	57
Tabel 5.3	Rancangan Kuesioner Persepsi	58
Tabel 5.5	Rancangan Kuesioner Harapan	60
Tabel 5.6	Rancangan Kuesioner Kepentingan	62
Tabel 5.7	Kode Atribut dan Keterangan	64
Tabel 5.8	Hasil Uji Validasi	66
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Persepsi	67
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Harapan	68
Tabel 5.11	Hasil Uji Validitas Kepentingan	68
Tabel 5.13	Hasil Uji Reliabel Persepsi	69
Tabel 5.14	Hasil Uji Reliabel Harapan	69
Tabel 5.15	Hasil Uji Reliabel Kepentingan	70
Tabel 5.16	Nilai Rata Rata Persepsi	71
Tabel 5.17	Nilai Rata Rata Harapan	72
Tabel 5.18	Nilai Rata Rata Kepentingan	73
Tabel 5.19	Perhitungan <i>Service Quality</i>	74
Tabel 5.20	Urutan Perhitungan <i>Service Quality</i>	75
Tabel 5.21	Perhitungan <i>Service Quality Bernilai Positif</i>	75
Tabel 5.22	Perhitungan GAP Atribut	75
Tabel 5.24	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	77
Tabel 7.1	Evaluasi Implementasi Catatan Komplain Pelanggan	100



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Rekapan Hasil Kuesioner	105
Lampiran 2.	Hasil Produk Stiker A3+	110
Lampiran 3	Hasil Produk Akrilik	115
Lampiran 4	Situasi Lokasi percetakan	116
Lampiran 5	Hasil Produk Cacat Produksi	117
Lampiran 6	Hasil SPSS Persepsi	118
Lampiran 7	Hasil SPSS Harapan	123
Lampiran 8	Hasil SPSS Kepentingan	128
Lampiran 9	HOQ	133
Lampiran 10	Laporan Stok Gudang	134



## INTISARI

Percetakan merupakan salah satu industri jasa yang berkembang saat ini dan mendapat tempat tersendiri bagi masyarakat terutama perusahaan yang membutuhkan media untuk menyampaikan informasi. Astaga Stiker *Digital Printing* merupakan salah satu usaha percetakan yang bergerak di percetakan *Digital Printing*. Semakin berkembangnya usaha percetakan, tak heran jika banyak usaha sejenis mencoba memperluas pasarnya untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diutamakan dalam setiap perusahaan untuk mencapai target dan menunjang pendapatan. Dalam mencapai kepuasan pelanggan, ternyata Astaga Stiker belum dapat memenuhinya. Hal ini terdapat pada banyaknya ulasan negatif yang ada di *google review* yang menyebabkan Astaga Stiker mendapatkan rating rendah.

Metode yang dipakai dalam penelitian saat ini yaitu *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Metode tersebut diaplikasikan karena selain dapat menterjemahkan pelayanan kedalam bentuk angka-angka pasti metode ini dapat digunakan sebagai indikator baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan. Terdapat 5 atribut dalam *Service Quality* diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dimana ke lima atribut ini menjadi butir pertanyaan dalam kuesioner yang disebarakan ke 60 responden. Metode *Importance Performance Analysis* kerap digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan, dengan metode *Importance Performance Analysis* kepuasan pelanggan dapat dibandingkan antara persepsi pelanggan dengan kepentingan yang seharusnya ada. Untuk mencari solusi permasalahan digunakan metode *Quality Function Deployment* untuk mengimplentasikan kebutuhan kualitatif pelanggan menjadi parameter kuantitatif.

Penelitian ini menghasilkan usulan rencana perbaikan kualitas pelayanan. Terdapat tiga solusi yang dipilih untuk perbaikan kualitas layanan, yaitu berkaitan dengan perancangan *Standard Operation Procedure (SOP)*, *training* karyawan dan *standard rekrutment* karyawan. Hasil dari implementasi usulan perbaikan menunjukkan berkurangnya komplain sebesar rata-rata tidak lebih dari 10 orang pada *whatsapp business* dan 10% pada *google review*. Perancangan secara rinci dan didukung adanya training kerja karyawan akan menghasilkan kepuasan pelanggan dari segi pelayanan sehingga mampu mengurangi ulasan buruk secara online ataupun offline.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, Standard Operation Procedure, GAP*