

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
INTEGRASI MODEL *SERVQUAL*, MODEL KANO DAN QFD  
DI MELIA LAUNDRY ON KILO'S**

**TUGAS AKHIR**

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



**JUNI TRIANA BORU SIHOMBING**

**09 06 06002**

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

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

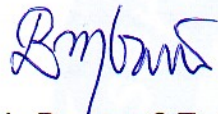
Tugas Akhir berjudul  
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN INTEGRASI MODEL  
SERVQUAL, MODEL KANO DAN METODE QFD  
DI MELIA LAUNDRY ON KILO'S**

yang disusun oleh  
**Juni Triana Boru Sihombing**

09 06 06002


dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Januari 2014

Dosen Pembimbing 1,



Baju Bawono S.T., M.T.

Dosen Pembimbing 2,



D.M. Ratna Tungga Dewa S.Si., M.T.

Tim Penguji,

Penguji 1,



Baju Bawono S.T., M.T.

Penguji 2,



The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng

Penguji 3,



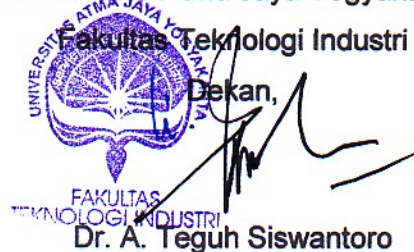
Hadi Santono, S.T., M.T.

Yogyakarta, 28 Januari 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juni Triana Boru Sihombing  
NPM : 09 06 06002  
NIDN :

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Integrasi Model *Servqual*, Model Kano, dan Metode QFD di Melia Laundry on Kilo's" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2013/2014 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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 sebenarnya.

Yogyakarta, 28 Januari 2014

Yang menyatakan,



Juni Triana Boru Sihombing

*I dedicate this for my Adorable Mom (†)  
Who has positively influenced me and to whom  
I owe everything for what I am today and so on.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan, Allah Bapa Yang Hidup! untuk berkat dan Kasih-Nya yang tak berkesudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Laporan Tugas Akhir ini disusun berkat bimbingan, bantuan, motivasi dan doa dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dosen Penguji 1 yang telah memberi saran guna perkembangan Tugas Akhir.
3. Bapak Baju Bawono S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 dengan sabar membimbing dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Ibu D.M. Ratna Tungga Dewa S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan saran - saran untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Hadi Santono S.T.,M.T selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberi saran guna perkembangan Tugas Akhir.
6. Bapak Sonny Sitorus selaku pemilik Melia Laundry *on Kilo's* Kledokan atas kerjasama dengan penulis dari awal penelitian hingga Tugas Akhir ini selesai.
7. Keluarga tercinta : Mama (†), Papa, *Bang* James Sihombing, *Bang* Marnasip Sihombing, *Kak* Titin Sihombing, *Dek* Ika Novalia Sihombing, dan *Ci* Linda atas kasih sayang dan yang selalu mendoakan ♥.
8. Teman - teman seperjuangan : Yuliana, Fani, dan semua teman-teman TI 2009, terima kasih telah mewarnai hari - hari selama kuliah.
9. Teman - teman Kos : *Kucink* (Lia), *Febay* (Febi), *Icha Maniez*, *Mbak* Bram, (*Dwie*), *Inces* Tasya, Sita, dan *Mbak* Dece yang sudah menjadi Rumah Kedua.

10. Teman - teman Senat FTI 2007 - 2009 : bersyukur pernah bekerjasama dengan semuanya.
11. Teman - teman GKI Gejayan dan GKNF atas doa dan motivasi untuk terus semangat melayani Tuhan dalam kondisi apapun.
12. Teman - teman KKN 62 Baros Kidul : *CeuTarr* (Tara / Ajo), Elda, Dhea *saranghae*, Koko Findra, Kak *Teph* (Stevi), *Mbah Bejo* (Christian), *Om DJ eri* (Jery), dan *Opa* Gresten untuk "kegilaan" dan kerjasama yang menyenangkan.
13. Semua pihak yang juga telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi rekan - rekan mahasiswa dalam menambah pengetahuan. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 28 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Tabel	ix
	Daftar Gambar	xi
	Daftar Lampiran	xiii
	Intisari	xiv
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
	1.5. Sistematika Penulisan	3
2	Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori	6
	2.1. Penelitian Terdahulu	6
	2.2. Penelitian Saat Ini	7
	2.3. Landasan Teori	9
3	Metodologi Penelitian	31
	3.1. Tahap Persiapan	31
	3.2. Pengumpulan Kuesioner 1	33
	3.3. Pengumpulan Kuesioner 2	33
	3.4. Analisis Data dan Pembahasan	33
	3.5. Kesimpulan dan Saran	34
4	Profil Perusahaan dan Data	36
	4.1. Profil Perusahaan	36

4.2. Data Kuesioner	43
5 Analisis Data dan Pembahasan	51
5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
5.2. Analisis Karakteristik Responden	59
5.3. Pengolahan dan Analisis Data dengan Model <i>Servqual</i>	65
5.4. Pengolahan dan Analisis Data dengan Model Kano	69
5.5. Rancangan Peningkatan Kualitas dengan Menggunakan Metode QFD	74
5.6. Identifikasi Karakteristik Teknis yang Perlu Ditingkatkan	86
6 Kesimpulan dan Saran	87
6.1. Kesimpulan	87
6.2. Saran	87
Daftar Pustaka	89



## DAFTAR TABEL

BAB	JUDUL	HAL
1	Tabel 1.1. PDRB Menurut Lapangan Usaha 2008 – 2012	1
2	Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	8
	Tabel 2.2. Perkembangan Setrika	12
	Tabel 2.3. Tabel Evaluasi Kano	24
	Tabel 2.4. Tabel Hasil Model Kano	25
4	Tabel 4.1. Skala Untuk Persepsi dan Harapan	45
	Tabel 4.2. Atribut – Atribut Semua Dimensi	45
	Tabel 4.3. Skala Untuk Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional	47
	Tabel 4.4. Pertanyaan – Pertanyaan Fungsional Model Kano	47
	Tabel 4.5. Pertanyaan – Pertanyaan Disfungsional Model Kano	48
5	Tabel 5.1. Perbandingan r Hitung Persepsi dengan r Tabel Data 1	52
	Tabel 5.2. Perbandingan r Hitung Harapan dengan r Tabel Data 1	52
	Tabel 5.3. Perhitungan r Hitung Pertanyaan – Pertanyaan Fungsional dengan r Tabel Data 1	53
	Tabel 5.4. Perhitungan r Hitung Pertanyaan – Pertanyaan Disfungsional dengan r Tabel Data 1	53
	Tabel 5.5. Perbandingan r Hitung Persepsi dengan r Tabel Data 2	54
	Tabel 5.6. Perbandingan r Hitung Harapan dengan r Tabel Data 2	55
	Tabel 5.7. Perhitungan r Hitung Pertanyaan – Pertanyaan Fungsional dengan r Tabel Data 2	55
	Tabel 5.8. Perhitungan r Hitung Pertanyaan – Pertanyaan Disfungsional dengan r Tabel Data 2	56
	Tabel 5.9. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Persepsi Data 1	56
	Tabel 5.10. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Harapan Data 1	57
	Tabel 5.11. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Pertanyaan – Pertanyaan	

Fungsional Data 1	57
Tabel 5.12. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Pertanyaan – Pertanyaan Disungsional Data 1	57
Tabel 5.13. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Persepsi Data 2	58
Tabel 5.14. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Harapan Data 2	58
Tabel 5.15. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Pertanyaan – Pertanyaan Fungsional Data 2	59
Tabel 5.16. Perbandingan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan Koefisien Reliabilitas Pertanyaan – Pertanyaan Disungsional Data 2	59
Tabel 5.17. <i>Mean</i> Atribut Kualitas Pelayanan	66
Tabel 5.18. Nilai Gap	67
Tabel 5.19. Urutan Gap	69
Tabel 5.20. Tabel Hasil Evaluasi Kano	70
Tabel 5.21. Hasil Akhir Pengolahan Data dengan Model <i>Servqual</i> dan Model Kano	74

## DAFTAR GAMBAR

BAB	JUDUL	HAL
2	Gambar 2.1. Kerangka Kerja Integrasi Model <i>Servqual</i> , Kano dan QFD	5
	Gambar 2.2. Perkembangan Mesin Cuci Sebelum dan Sesudah Abad 19	10
	Gambar 2.3. <i>Pictogram</i> Laundry	12
	Gambar 2.4. Model <i>Servqual</i>	20
	Gambar 2.5. Kepuasan Pelanggan Model Kano	22
	Gambar 2.6. Proses Evaluasi Model Kano	25
	Gambar 2.7. <i>House of Quality</i>	28
3	Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	35
4	Gambar 4.1. Melia Laundry & Dry Cleaning Logo dan Melia Laundry on <i>Kilo's</i> dan	37
	Gambar 4.2. Proses Bisnis di Melia Laundry on <i>Kilo's</i>	40
	Gambar 4.3. Identitas Responden	44
5	Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
	Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Usia	60
	Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
	Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Profesi	62
	Gambar 5.5. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	63
	Gambar 5.6. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan Berdasarkan Banyaknya Penggunaan	63
	Gambar 5.7. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan	

Berdasarkan Biaya Rata – Rata Pengeluaran Setiap Datang	64
Gambar 5.8. <i>Pie Chart</i> Persentase Perbandingan	
Berdasarkan Jarak Laundry dengan Tempat Tinggal	65
Gambar 5.9. <i>Grafik Gap</i>	68

## DAFTAR LAMPIRAN

BAB	JUDUL	HAL
4	Lampiran 1 Tabulasi Persepsi dan Harapan Data 2	93
	Lampiran 2 Tabulasi Fungsional dan Disfungsional Data 2	113
	Lampiran 3 Karakteristik Responden	132
	Lampiran 4 Evaluasi Kano	138
	Lampiran 5 Hasil Analisis SPSS Data 2	148
	Lampiran 6 <i>House of Quality</i>	156
	Lampiran 7 Kuesioner	159

## INTISARI

Perkembangan dunia industri jasa yang semakin meningkat memunculkan persaingan antar perusahaan jasa. Perusahaan - perusahaan akan berusaha untuk dapat bertahan di tengah persaingan dengan cara meningkatkan kualitas, karena kualitas pelayanan adalah ukuran keberhasilan suatu perusahaan jasa. Jika perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka mendatangkan kepuasan pelanggan dan menguntungkan bagi perusahaan. Demikian halnya dengan Melia Laundry *on Kilo's* Kledokan yang merupakan salah satu usaha laundry di Yogyakarta yang berdiri sejak tahun 2012. Untuk dapat bertahan dalam persaingan dibutuhkan perbaikan terus menerus agar kepuasan pelanggan meningkat. Dalam perbaikan atribut layanan dibutuhkan informasi mengenai atribut yang menjadi kelemahan, atribut yang dibutuhkan, dan persepsi pelanggan terhadap Melia Laundry dengan pesaingnya untuk mengolah informasi tersebut agar diperoleh perbaikan yang tepat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *Servqual*, Model Kano dan Metode QFD. Hasil pengolahan model *Servqual*, dan model Kano didapatkan atribut selalu menyediakan jasa sesuai dengan yang dipromosikan, karyawan cepat tanggap, pemberian bonus, keamanan orderan cucian terjamin, harga setiap *item* cucian wajar, karyawan melayani dengan sabar, sistem pencatatan bukti pembayaran dan pengambilan barang tepat, orderan cucian diselesaikan tepat waktu dan pemberian ganti rugi jika terjadi kesalahan pihak laundry. Atribut - atribut tersebut kemudian diolah kembali kedalam QFD untuk menentukan perbaikan.

Usulan perbaikan diantaranya penilaian karyawan rutin, fokus *training* komunikasi dan administrasi, penataan ruangan kerja, menambah 1 setrika uap, memilih karyawan dari rekomendasi teman, bersih - bersih selesai bekerja, tindak lanjut klaim 24 jam, menyediakan rak penyimpanan peralatan bahan dan harga mempertimbangkan harga pesaing sejenis.

Kata Kunci : *Servqual*, Kano, *Quality Function Deployment*, Peningkatan Kualitas