

**PENINGKATAN MUTU JASA SERVICE KENDARAAN BERMOTOR
RODA DUA DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Oleh :

MUHAMMAD AQIL

151730020

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENINGKATAN MUTU JASA *SERVICE* KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Program Studi Strata Satu
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Disetujui Oleh :

Palembang, September 2019

Pembimbing Skripsi,



(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik



Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik

(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENINGKATAN MUTU JASA SERVIS KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA
DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

Oleh :

MUHAMMAD AQIL

151730020

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Disetujui Oleh :

Palembang, September 2019

Pembimbing



(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T)

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Teknik Universitas Bina Darma



(Dr. Firdaus, M.T.)

Ketua

Program Studi Teknik Industri



(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T)



UNIVERSITAS BINA DARMA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264

Telp. (0711) 515581, 515182, 515183, Fax (0711) 515581

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul "PENINGKATAN MUTU JASA SERVIS KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*", Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal September 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut :

1. Ketua Penguji : Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T

2. Anggota : Septa Hardini, M.T.

3. Anggota : Andries Anwar, S.T., M.T.

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Bina Darma

Palembang

(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Aqil
NIM : 151730020
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Peningkatan mutu jasa servis kendaraan bermotor roda dua dengan quality function deployment

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir (skripsi) yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2019
Yang membuat pernyataan,



Nama : Muhammad Aqil
Nim : 151730020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Peningkatan Mutu Jasa Service Kendaraan Bermotor Roda Dua Dengan *Quality Function Deployment*”

” Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta Keluarga dan Sahabat yang InsyaAllah akan tetap istiqamah hingga akhir zaman. Amin.

Dalam menyelesaikan laporan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ;

1. Allah SWT yang selalu meridhoi jalan penulis setiap saat.
2. Kedua Orang Tua saya dan keluarga yang selalu memberi dukungan dan do'a.
3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., MM., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Firdaus, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ch. Desi Kusmindari, S.T.,M.T selaku Dosen Pembimbing skripsi.
6. Semua Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma.
7. Teman-teman seperjuangan dan Rio Fransisco ,Sepriadi ,A.fausi ,Ryan Renaldi makasih atas motivasinya.
8. Semua pihak yang telah ikut membantu dan menyelesaikan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini dikemudian hari. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri dan semoga laporan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan terutama bagi penulis sendiri. Amin.

Palembang, 7 Agustus 2019

Penulis

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang senantiasa selalu memberikanku kemudahan, kesabaran dan kekuatan, serta tak lupa ku kirimkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Yang tercinta kedua orang tua kandungku Bapak Amri dan Ibu Tri Dasa Wulan, dan terima kasih kepada Ibu dan ayah yang telah membiayaiku selama masih duduk dibangku kuliah, yang selalu mengharapkan keberhasilanku, terimakasih untuk semua hal yang telah diberikan selama ini, doa, semangat, dukungan, kesabaran, serta cinta dan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepadaku, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan kesehatan kepada Bapak dan Mamak...Aamiin YRA .
2. Saudaraku Rio Shaputra terimakasih yang selalu senantiasa memberikan semangat, doa, dukungan kepadaku, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, kesuksesan dan semua kebaikan serta lindungannya kepada kita...Aamiin YRA .
3. Pembimbingku Ibu Desi, yang selalu memberikan motivasi dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi terima kasih atas bimbingannya selama ini, karena berkat bimbingan dan arahan dari Ibu saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen-dosenku yang telah mengajar dari semester satu sampai akhir yang telah memberikan ilmu yang berharga dan bermanfaat kepadaku.
5. Teman seperjuanganku Kemas M Ikhlas dan M. Reza Surya Laksana, dan saya berterimah kasih kepada teman – teman yang membantu mengerjakan skripsi ini untuk Fajar Ganda, Sepriadi, Nico Oncom, Alif, Deva, Tesar, terima kasih atas semua dukungan, semangat, keceriaan, bantuan serta do'a yang kalian berikan. Semoga persahabatan serta kekeluargaan yang kita bina selama ini terus terjaga sampai akhir khayal.
6. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri terkhusus kelas A 2015 terimakasih atas semangat dan kebersamaan kita selama duduk di bangku kuliah.
7. Untuk wanita yang ku sayangi dan selalu menyemangatiku dikala putus asa, terima kasih untuk pendamping hidup ku Ananda.
8. Almamater biru yang ku banggakan.

MOTTO

“ Disetiap Perjuangan Pasti Akan Ada Pengorbanan,
Untuk Mendapatkan Kemenangan Yang Manis ”

“ Teruslah Berusaha Hiraukan Orang Yang Meremehkanmu,Ubah Suara Ejekan
Menjadi Suara Tepuk Tangan “

“ Sebanyak Dan Sesusah Apapun Kesulitan Pasti Akan Berlalu, Begitu Juga
Kebahagiaan “

$$1 + 1 = 2$$

$$3 - 1 = 2$$

“ Tidak masalah jalan yang kamu ambil berbeda dengan orang lain, yang penting
hasil akhir tetap sama “

“ Gagal itu urusan nanti yang penting kita berani untuk mencoba dan mencoba “

“ Setiap Masalah Pasti Ada Solusinya, Ada Akhirnya, Dan Ada Kebahagiaan Yang
Menanti Diujung Jalan. Mengapa? Karena Tuhan Selalu Memberi Yang Terbaik
Untukmu “

“ NEVER GIVE UP “

ABSTRAK

Abstrak: Bengkel kendaraan bermotor dan penjualan onderdil kendaraan merupakan salah satu bentuk badan Usaha dalam bidang otomotif, yang memiliki peluang besar untuk berkembang demi mencapai visi dan misi yaitu memberi layanan perbaikan terbaik bagi masyarakat dan mengurangi tingkat pengangguran dengan menarik banyak tenaga kerja. Zul Motor memiliki peralatan dan persediaan onderdil yang lengkap demi memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yang membutuhkan perbaikan pada kendaraannya. Namun dalam persaingan merebut pangsa pasar antara bengkel motor yang lain yang ada di Kota Palembang bengkel motor Zul Motor belum bisa dikatakan maksimal, masalah ini ditunjukkan dengan data kedatangan Pelanggan dari hari ke hari yang semakin menurun dan tak menentu dan metode yang digunakan *quality function deployment* metode ini dipilih karena *voice of customer* sebagai dasar dari perancangan jasa yang ditawarkan.

Kata Kunci: peningkatan mutu jasa servis, dan QFD

ABSTRACT

Abstract: Motor vehicle repair shop and auto parts sales is one form of business entity in the automotive sector, which has a great opportunity to develop in order to achieve the vision and mission of providing the best service for the community and reducing the unemployment rate by attracting many workers. Zul Motor has complete equipment and parts inventory in order to provide the best service for customers who need repairs to their vehicles. But in the competition for market share among other motorbike repair shops in Palembang, Zul Motor workshop cannot be said to be maximum, this problem is shown by the data of customer arrivals from day to day which is declining and uncertain.

Keyword : Service Quality improvment, and QFD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTARR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	7
2.2 Ciri-ciri Jasa	8
2.3 Contoh Jasa	10
2.4 Karakteristik Jasa	10
2.5 Kualitas Jasa	12
2.6 Total Quality Management	15
2.7 Kuesioner	18
2.8 Uji Validas & Reliabilitas	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Metode Pengolahan Data	23
3.5 Diagram Alir	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	24
4.1.1 Data Jumlah Pengaduan Pelanggan Pengguna Layanan.....	24
4.1.2 Kuesioner	25
4.2 Pengolahan Data	27
4.2.1. Jumlah Responden	28
4.2.2. Uji Validasi Dan Reliabilitas Kuesioner	29
4.2.3. Customer Need.....	31
4.2.4 Planing Matrix.....	32
4.2.5 Technical Response.....	36
4.2.6 Relationship	36
4.2.7 Technical Matrix	38
4.2.8. House Of Quality	39
4.3 Analisis Hasil	42
4.3.1. Analisis Kuesioner	42
4.3.2. Analisis Validitas Dan Reliabilitas	42
4.3.3. Analisis QFD.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Dan Saran	45
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

3.5 Daftar Alir Penelitian.....	23
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

1.1	Daftar Jumlah Motor yang Datang per Hari.....	2
3.1	Daftar Waktu Penelitian.....	21
4.1	Daftar Jumlah Data Pengaduan Pelanggan.....	25
4.2	Daftar Pertanyaan Tingkat Kepentingan.....	26
4.3	Daftar Pertanyaan Tingkat Kinerja.....	27
4.4	Daftar Karakteristik Usia Responden.....	28
4.5	Daftar Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	29
4.7	Daftar Uji Validitas Kuisisioner.....	29
4.8	Daftar Customer Needs.....	31
4.9	Daftar Pengolahan Nilai Tingkat Kepentingan.....	32
4.10	Daftar Perhitungan RW dan NRW.....	34
4.11	Daftar Technical Response.....	36
4.12	Daftar Simbol Relationship.....	36
4.13	Daftar Perhitungan Relationship.....	37
4.14	Daftar Pengolahan Data Technical Matrix.....	39