

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA TAKSI STAR
CAB DENGAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Program Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri**



ILHAM IKAL FAUZI

151730024

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA TAKSI STAR
CAB DENGAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

Oleh:

ILHAM IKAL FAUZI

15.173.0024

**Telah Disetujui Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1)**

Palembang, Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing I



(Ir. Renilaili, M.T.)

NIP:196103201990032001

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Teknik



(Dr. Firdaus, M.T.)

NIP:060109230

Ketua

Program Studi Teknik Industri

**Universitas Bina
Darma
Fakultas Teknik**



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

NIP: 081509261

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul “ Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Taksi Star Cab Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment*” Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal 3 Agustus 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut:

1. Ketua Penguji : (Ir. Renilaili,M.T.)



2. Anggota : (Ch. Desi Kusmindari,S.T,M.T.)



3. Anggota : (Septa Hardini,S.T,M.T.)



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Bina Darma

Palembang

Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik



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

NIP: 081509261

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Ikal Fauzi

Nim : 151730024

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Didalam skripsi 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 skripsi yang saya hasilkan di cek 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Ilham Ikal Fauzi

NIM:151730024

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku mengucapkan puji serta syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala nikmat yang telah Engkau berikan kepadaku hingga saat ini, dengan segala berkah dan izinmu lah sehingga hamba selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam setiap jengkal langkah ini untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan menuju ke fase lainnya untuk mengejar segala impian hamba.

Untuk orang tuaku, Bapak **Abdul Soed** dan Ibu **Nurjana** yang tercinta, entah diri ini harus membayar dengan apa kelak untuk segala pengorbanan dan perjuangan yang kalian lakukan untuk memastikan anakmu ini menjadi orang yang berhasil dan berguna dalam hidupnya nanti.

Sungguh aku sangat mengerti diri ini bukan lah apa-apa kalau bukan karna Doa dan dukungan kalian. Sekali lagi terima kasih Bak dan Mak Saudaraku Kakak, Ayuk dan Adikku yang kusayangi terima kasih pula atas segala dorongan dan dukungannya selama ini sehingga aku terus dapat semangat dan melakukan yang terbaik. Saya ucapkan terima kasih

Dan untukmu My Dear yang setiap saat mengingatkan, memberikan semangat, masukan serta kritikan yang terkadang tidak nyambung. Thankyou bro Kalian adalah inspirasiku dalam menggapai impian ini sehingga hidup ini semakin berwarna dan ceria.

Terima kasih telah mengajarkanku indahnyanya kebersamaan dan mencintai dengan tulus sehingga aku dapat menghargai setiap detik waktu dalam hidup ini.

HALAMAN MOTTO

KEBERANIAN

Adalah hal yang terpenting dalam hidup ini

Ketakutan kita pada suatu mungkin

Akan terjadi karena tela ada dibenak kita

YAKINLAH

Tidak ada yang tidak mungkin

Jika kamu percaya, kamu pasti bisa

Berjuanglah dan terus berdoa

IMPIAN

Harus terus dikejar meski harus berusaha payah

Kita tak akan mendapatkan apapun

Jika kita terus berdiam diri

CARA LAIN

Mengatasi rasa takut adalah

Dengan menghadapi dan menantanginya

Jangan jadi pengecut yang terkurung

Oleh rasa takut sendiri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa yang mana atas karunia nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir (TA) ini yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayan Jasa Pada Taksi Star Cab Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment*”** hingga selesai. Laporan tugas akhir (TA) ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak selama melakukan kegiatan penelitian pada bulan Maret s/d Agustus 2019 di PT Asoka Puri Kreasi Palembang. Laporan ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu meridhoi jalan penulis setiap saat.
2. Untuk kedua orang tua, saudara, teman-teman yang selalu memberi dukungan berupa Doa, moral maupun moril selama penulis melakukan penelitian ini.
3. DR. Sunda Ariana, M.M.,M.Pd. Selaku Rektor Universitas Bina Darma
4. Ch. Desi Kusmindari, S.T.,M.T. Selaku ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ir.Renilaili,M.T.Selaku pembimbing Tugas Akhir (TA) Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.

6. Semua dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma.
7. Semua pihak pada PT Asoka Puri Kreasi yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman Program Teknik Industri angkatan 2015 dan teman-teman Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Bina Darma.

Sesungguhnya ini merupakan proses pembelajaran yang amat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Maka dari itu penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan Tugas Akhir (TA) ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca secara umum dan penulis secara khusus. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Keaslian Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Kualitas	7
2.1.1	Dimensi Kualitas	8
2.2	Pengertian Jasa	9
2.2.1	Kualitas Jasa	10
2.2.2	Strategi Kualitas Jasa/Layanan	10
2.2.3	Meningkatkan Kualitas Jasa.....	12
2.3	Analisis Statistik	13
2.4	Kuesioner	14
2.5	Uji Validitas	14
2.6	Uji Reliabilitas	15
2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.7.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.7.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.7.3	Tahap-Tahap Implementasi QFD.....	19
2.7.4	Matrik <i>House Of Quality</i>	20
2.8	Kerangka Berpikir	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat, Ruang Lingkup, Waktu Penelitian	25
3.1.1	Tempat Penelitian.....	25
3.1.2	Ruang Lingkup.....	25
3.1.3	Waktu Penelitian	25
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	26

3.3	Metode Pengolahan Data	28
3.4	Bagan Alir Penelitian	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Data Jumlah Pengaduan Pelanggan.....	30
4.1.2	Kuesioner	31
4.2	Pengolahan Data.....	34
4.2.1	Penentuan Karakteristik dan Jumlah Responden	34
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	35
4.2.3	<i>Customer Needs</i>	37
4.2.4	<i>Planning Matrix</i>	38
4.2.5	<i>Technical Response</i>	42
4.2.6	<i>Relationship</i>	42
4.2.7	<i>Technical Correlations</i>	44
4.2.8	<i>Technical Matrix</i>	45
4.2.9	<i>House Of Quality</i>	46
4.2	Analisi Hasil.....	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	52

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Skor <i>Likert</i>	13
Rumus 2.2 Metode Slovin.....	13
Rumus 2.2 Validitas	14
Rumus 2.3 Reliabilitas	15
Rumus 2.4 ItC	20
Rumus 2.5 CuSP	20
Rumus 2.6 IR	20
Rumus 2.7 <i>Raw Weight</i>	20
Rumus 2.8 <i>Normalized Raw Weight</i>	20
Rumus 2.9 <i>Contributions</i>	20
Rumus 2.10 <i>Normalized Contributions</i>	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumah Pengaduan Konsumen	2
Tabel 2.1	Skala Penilaian Skala Likert	13
Tabel 3.1	Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek	26
Tabel 4.1	Jumlah Pengaduan Pelanggan	30
Tabel 4.2	Tabel Atribut Pertanyaan Tingkat Kepentingan (ItC).....	32
Tabel 4.3	Tabel Atribut Pertanyaan Tingkat Kepuasan (CuSP)	33
Tabel 4.4	Karakteristik Usia Reponden	34
Tabel 4.5	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.6	Karakteristik Status Responden	35
Tabel 4.7	Uji Validitas Kuesioner.....	35
Tabel 4.8	<i>Customer Needs</i>	37
Tabel 4.9	Pengolahan Nilai ItC, CuSP, Goal, IR, SP.....	38
Tabel 4.10	Tabel Perhitungan <i>Raw Weight, Normalized Raw Weight</i>	40
Tabel 4.11	<i>Technical Response</i>	42
Tabel 4.12	Simbol <i>Relationship</i>	42
Tabel 4.13	Perhitungan <i>Relationship</i>	43
Tabel 4.14	Simbol <i>Technical Correlations</i>	44
Tabel 4.15	Pengolahan Data <i>Technical Correlations</i>	44
Tabel 4.16	Pengolahan Data <i>Technical Matrix</i>	45
Tabel 4.16	<i>House Of Quality</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bentuk Umum Matrik <i>House Of Quality</i>	20
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	24
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Naskah Publikasi

Lampiran 2. Foto Kegiatan Penelitian

Lampiran 3. Hasil Turnitin

Lampiran 4. Surat Terima Penelitian

Lampiran 5. Kuisisioner

Lampiran 6. Hasil Kuesioner

Lampiran 7. Tabel R

Lampiran 8. Lembar Konsultasi

ABSTRAK

Perkembangan mode transportasi umum saat ini sangatlah cepat dan pesat, dilihat dari banyak bermunculan transportasi-transportasi umum yang canggih dan moderen yang beroperasi saat ini. Dari sekian banyak pilihan mode transportasi umum tersebut diantaranya yaitu taksi. Taksi merupakan mode transportasi umum yang pengoperasiannya telah menggunakan sistem manual dan juga internet dalam pemesanannya, diketahui pada tahun 2019 ini ada beberapa penyedia taksi yang beroperasi khusus dikota Palembang diantaranya yaitu Bluebird, Belido, Kotas, Prinkopau, Star Cab dan lain-lainnya. Star Cab merupakan salah satu penyedia jasa layanan jasa taksi yang berdiri pada tahun 2016 yang mana pada saat ini telah tercatat sebanyak kurang lebih 150 unit yang telah beroperasi dikota Palembang. Dengan usia berdiri terbilang baru maka taksi Star Cab perlulah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna, sehingga akan dapat bersaing dengan taksi online yang lainnya yang telah berdiri dan beroperasi lebih lama. Oleh karna itu sangat penting suatu identifikasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk penyelesaian identifikasi dan perbaikan kualitas pelayanan maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan dinilai menggunakan perhitungan *House Of Quality* (HOQ). Maka dari perhitungan tersebut akan diperoleh 5 atribut tertinggi urutan prioritas kebutuhan pelanggan dan beberapa respon teknis perusahaan yang telah diurutkan prioritasnya guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Transportasi, Star Cab, QFD, HOQ

ABSTRACT

The development of public transportation modes is currently very fast and rapid, seen from the many emerging sophisticated and modern public transportation that operates today. Of the many choices of modes of public transportation including taxis. Taxis are public transportation modes that operate using manual systems and the internet in ordering, it is known that in 2019 there are several taxi service providers operating specifically in the city of Palembang including Bluebird, Belido, Kotas, Prinkopau, Star Cab and others. Star Cab is one of the online taxi service providers that was established in 2016, which currently has approximately 150 units operating in the city of Palembang. With a new age, the Star Cab of PT Asoka Puri Kreasi needs to improve the quality of services provided to users, so that it can compete with other online taxis that have been standing and operating longer. Therefore, it is very important that an identification and improvement of service quality is in accordance with customer needs. To complete the identification and improvement of service quality, the Quality Function Deployment (QFD) method is used and is assessed using the House of Quality (HOQ) calculation. Then from these calculations will get the 5 highest attributes priority order customer needs and some of the company's technical responses that have been sorted priority in order to meet customer needs.

Keywords: Transportation, Star Cab, QFD, HOQ