



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS PUPUK DOLOMIT DENGAN
PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN KANO DI CV.
INTAN PERMATA DUNIA**

BINA IKHWANSYAH WAHID

NIM. 173700013

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021



ADI BUANA

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS PUPUK DOLOMIT DENGAN
PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN KANO DI CV.
INTAN PERMATA DUNIA**

BINA IKHWANSYAH WAHID

NIM. 173700013

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI



**PENINGKATAN KUALITAS PUPUK DOLOMIT DENGAN
PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN KANO DI CV.
INTAN PERMATA DUNIA**



**BINA IKHWANSYAH WAHID
NIM. 173700013**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**





SKRIPSI



**PENINGKATAN KUALITAS PUPUK DOLOMIT DENGAN
PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN KANO DI CV.
INTAN PERMATA DUNIA**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**BINA IKHWANSYAH WAHID
NIM. 173700013**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikandalam Sidang Tugas Akhir

Surabaya, 10 Juni 2021

Dosen Pembimbing,



Drs.H. Djoko Adi Walujo,ST.,MM.,DBA
NIDN: 0707065901

Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Sidang Tugas Akhir dari Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hari : Selasa
Tanggal : 29 Juni
Tahun : 2021

Panitia Ujian,

Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT.
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT.
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota : Titiek Koesdijati, Ir., MT
Penguji I

: Andarmadi Jati Abdhi Wasesa, ST., M.MT ...
Penguji II

: Drs.H. Djoko Adi Walujo, ST., MM., DBA ...
Dosen Pembimbing

Surat Pernyataan Karya Tugas Akhir

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Bina Ikhwansyah Wahid
NIM : 173700013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pupuk Dolomit Dengan Pendekatan Metode Servqual dan Kano Di CV. Intan Permata Dunia
Dosen Pembimbing : Drs.H. Djoko Adi Walujo,ST.,MM.,DBA

Menyatakan bahwa Karya Tugas Akhir saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2021

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa



Drs.H. Djoko Adi Walujo,ST.,MM.,DBA
NIDN: 0707065901

Bina Ikhwansyah Wahid

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT dengan limpahan rahmat dan ridho-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pupuk Dolomit Dengan Pendekatan Metode Servqual dan Kano di CV. Intan Permata Dunia”**, untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Tugas Akhir ini kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan saya hidup yang senantiasa baik.
2. Kedua orang tua saya Bapak Abdul Rokhib dan Ibu Tutik Khusmawati, serta seluruh kerabat yang selalu mendoakan saya dan memberikan motivasi serta dukungan yang penuh kepada saya untuk menggapai cita-cita.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST.,MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, ST.,MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik.
5. Bapak Drs. H. Djoko Adi Walujo,ST.,MM.,DBA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan selama proses perkuliahan sampai penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen beserta staff di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik yang telah membantu selama proses perkuliahan.
7. Ahmad Khadiq, Handika Dwi, Harumita Putri, Yusril Rizal, dan Seluruh teman-teman diluar sana yang telah membantu dan berkontribusi selama proses perkuliahan hingga penulisan Tugas Akhir ini.
8. Teman seperjuangan Very setyo budi, M. Adi firmansyah, Ahmad Rifqi, serta teman teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri angkatan 2017, terimakasih atas dukungan, kerjasama dan bantuannya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Untuk itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 20 Juni 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Produk	5
2.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas produk	6
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Metode Service Quality	10
2.5 Metode Kano	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Variable dan Definisi Operasional Variable	23
3.3 Populasi dan Sample	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Metode Analisa Data	25

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Tentang Perusahaan	27
4.2 Penyajian Data	27
4.3 Pengolahan Data	31
4.3.1 Uji Validitas	32
4.3.2 Uji Reliabilitas	37
4.3.3 Metode Service Quality	38
4.3.4 Metode Kano	42
4.4 Pembahasan Analisa Hasil	50
4.4.1 Hasil Metode Service Quality	50
4.4.2 Hasil Metode Kano	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kano	14
Gambar 3.1 Diageram Alir penelitian	20

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 menentukan kategori kano.....	13
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Daftar Kuesioner Harapan.....	28
Tabel 4.2 Daftar Kuesioner Kinerja.....	28
Tabel 4.3 Daftar Kuesioner Fungsional.....	29
Tabel 4.4 Daftar Kuesioner Disfungsional.....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan.....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Fungsional.....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Disfungsional.....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji reliabilitas Metode Service Quality.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji reliabilitas Metode Kano.....	37
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Harapan.....	38
Table 4.12 Nilai Rata-rata Kinerja.....	40
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai GAP Service Quality.....	41
Tabel 4.14 Tabel Evaluasi Kano.....	43
Tabel 4.15 Klasifikasi Atribut Kano.....	43
Tabel 4.16 Tabulasi Atribut Kano.....	45
Tabel 4.17 Penjumlahan Tiap Atribut dalam Kategori Kano.....	46
Tabel 4.18 Tingkatan Atribut Kategori Kano.....	46
Tabel 4.19 Atribut kategori Must-be.....	47
Tabel 4.20 Atribut kategori One dimensional.....	48

Tabel 4.21 Atribut kategori Attractive.....	48
Tabel 4.22 Atribut kategori Indifferent.....	49
Tabel 4.23 Rangkang GAP Skor Service Quality	50
Tabel 4.24 Kategori must-be.....	53

