



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

**PENURUNAN TSS DAN PHOSPAT AIR LIMBAH PUSKESMAS JANTI
KOTA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN *WETLAND***

**DESAK MADE SRIWIDIANI
NIM. 103890020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN
RECHEESE FACTORY DENGAN PENDEKATAN (QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT)**

**TOMI WAHYU PRADANA
NIM. 163700013**

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





2020



TUGAS AKHIR



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN
RECHEESE FACTORY DENGAN PENDEKATAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT**



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



**TOMI WAHYU PRADANA
NIM. 163700013**



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

2020



Lembar Persetujuan Pembimbing



Tugas akhir ini dinyatakan siap diujikan
Surabaya, 24 Juli 2020
Pembimbing,



(Ir. TITIK KOESDIJATI, MT)
NIDN : 0706115601



Lembar Persetujuan Panitia Ujian

**Tugas akhir ini telah disetujui oleh panitia ujian tugas akhir Program Studi
Teknik Industri Fakultas Teknik Industri
Pada tanggal Agustus 2020**

Panitia Ujian,

**Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT
Dekan**

**Sekretaris : M. Nushron Ali M, S.T., M.T.
Ketua Jurusan/Prodi**

**Anggota : Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T.
Penguji I**

**: Dr. Yanatra Budi Pramana, S.T., M.T.
Penguji II**



Handwritten signature: Elnis
Handwritten signature: Yan B.

Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Tomi Wahyu Pradana
NIM : 163700013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA RESTORAN RECHEESE FACTORY
DENGAN PENDEKATAN QFD (QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT)

Dosen Pembimbing : (Ir. TITIK KOESDIJATI, MT)

Menyatakan bahwa tugas akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



Ir. TITIK KOESDIJATI, MT

Mahasiswa,



Tomi Wahyu Pradana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena atas ridhonya laporan tugas akhir dengan judul “**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN RECHEESE FACTORY DENGAN PENDEKATAN (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)**” ini berhasil diselesaikan. Dengan adanya tugas akhir ini diharapkan dapat mempermudah dan menjembatani mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Pada proses penulisan tugas akhir ini tidak luput dari kekurangan, namun dengan adanya perbaikan-perbaikan dari Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan sehingga Tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan dengan baik.

Pada tugas akhir ini terdiri dari latar belakang permasalahan, tinjauan pustaka, dan metode penelitian, analisis data dan persembahan dan juga kesimpulan dan saran sehingga dengan adanya tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat dan membantu mahasiswa dalam penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan adanya saran dan kritik yang membangun agar dapat dijadikan koreksi dalam penyusunan laporan di kemudian hari. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca lain. sekian dan terima kasih.

Surabaya, 24 Juli 2020

Penulis

Tomi Wahyu Pradana

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan Tugas akhir.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Tugas akhir	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Abstrak	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Definisi Restoran	4
2.2 Kepuasan konsumen	7
2.3 Quality Function deploymen	9
2.4 House Of Quality	12
2.5 Penelitian terdahulu	14
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Rancangan Penelitian.....	15
3.2 Variabel dan Definisi Oprasional Variabel.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Metode Analisis Data	21
BAB 4. HASIL ANALISIS DAN PENYAJIAN DATA.....	25
4.1 Perusahaan Richesse Factory.....	25
4.2 Pengumpulan Data.....	25
4.2.1 Hasil kuisisioner	26
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas Data	28
4.3 Pengolahan Data	30

4.3.1 Atribut Keinginan dan Kebutuhan Konsumen	30
4.3.2 Penyusunan <i>House of Quality</i> Metrik Perencanaan.....	32
4.3.3 Penyusunan <i>House of Quality Technical Response</i>	46
4.3.4 Penyusunan <i>House of Quality Relationships</i>	47
4.3.5 Penyusunan <i>House of Quality Technical Correlations</i>	50
4.3.6 <i>House of Quality</i> (HOQ)	51
4.4 Pembahasan dan Analisa Hasil.....	54
4.4.1 Analisis <i>Importance to Customer</i>	54
4.4.2 Analisis <i>Customer Sactisfaction Performance</i>	55
4.4.3 Analisis <i>Technical Response</i> dan <i>Technical Correlations</i>	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	
.....	560
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Uji Validitas	28
Tabel 4.2 Uji Reabilitas.....	29
Tabel 4.3 Atribut – Atribut Pelayanan Jasa	30
Tabel 4.4 Importance To Customer	32
Tabel 4.5 <i>Customer satisfaction performance</i>	34
Tabel 4.6 <i>Goal</i>	36
Tabel 4.7 <i>Improvement ratio</i>	38
Tabel 4.8 <i>Sales point</i>	40
Tabel 4.9 Raw Weight.....	42
Tabel 4.10 Normalized Raw Weight.....	44
Tabel 4.11 Respon teknik.....	46
Tabel 4.12.....	47
Tabel 4.13 <i>House of Quality Relationships</i>	48
Tabel 4.14.....	50
Tabel 4.15 <i>Technical Correlations</i>	50
Tabel 4.16 Matrik <i>House Of Quality</i> Kualitas Pelayanan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	12
Gambar 3.1	15
Gambar 3.2.....	24
Gambar 4.1	26
Gambar 4.2.....	27
Gambar 4.3.....	28
Gambar 4.4.....	51