



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT) DI WARUNG CAK WANDI SURABAYA**

**HALIM ABDURRAZAQ  
NIM. 193700035**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

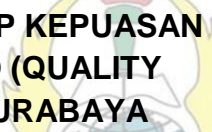


**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT) DI WARUNG CAK WANDI SURABAYA**

**HALIM ABDURRAZAQ  
NIM. 193700035**





**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**






# **TUGAS AKHIR**



**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) DI WARUNG CAK WANDI SURABAYA**



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



**HALIM ABDURRAZAQ  
NIM. 193700035**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK**



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**



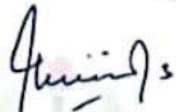
**2023**

# LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING DAN LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SIDANG AKHIR

## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam sidang Tugas Akhir.

Surabaya 04 Juli 2023  
Dosen pembimbing,



Ir. Titiek Koesdijati, M.T.  
NIDN : 0706115601

FormIA/TI-03

## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh

Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
pada tanggal 17 Juli 2023

Panitia Ujian :

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

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

Anggota : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.  
Penguji I

: Yitno Utomo, ST. MT.  
Penguji II

: Ir. Titiek Koesdijati, M.T  
Dosen Pembimbing



FormTA/TI-04

..

## SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Halim Abdurrazaq  
NIM : 193700035  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan  
Metode QFD (Quality Function Deployment) Di  
Warung Cak Wandu Surabaya

Dosen Pembimbing : Ir. Titiek Koesdijati, M.T

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, 17 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Ir. Titiek Koesdijati, M.T

Mahasiswa

Halim Abdurrazaq

FormTA/TI-05

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) di Warung Cak Wandu Surabaya” yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknik - Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah selesai dan disidangkan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan Tugas Akhir ini.

Dalam kesempatan baik ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Ir. Titi Koesdijati, M.T Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Keluargaku yang tercinta, Mamahku Siti Mulyati, Papahku Slamet Riyanto dan adikku Hana Amelia Putri yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa serta memberikan dukungan moril maupun materil.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kami sampai lulus sarjana.

6. Seluruh staf akademik Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan.
7. Teman-temanku seperjuangan di Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Arief Multi Prawira Diharja, Ayu Dwi Candra Kartika, Putri Luki Patmasari, Bagus Prasetyo, Erlita Rusdiana, Ahsanudin, Yunnanta Adi Putra, Diva Nalurita Salsabila, Wahyu Ilahi, Irfan Wahyudi, Nizar Nuryanto, Alfi Rohmatil Maulidah, Muhammad Ramadhan Nurwidiyanto, Neysa Ivah, Luciano Teofilus Anggur terima kasih telah memberikanku semangat dan selalu menghiburku.
8. Untuk teman-teman KKN di Desa Glindah Gresik angkatan 2022, terima kasih atas kerjasama tim yang baik.
9. Untuk Kakak – Kakakku di Program Studi Teknik Industri - Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya angkatan 2018 selalu menemani hari-hari penulis ketika mengambil mata kuliah ke atas yaitu Mas Haidar yang selalu meluangkan waktu dan berbagi ilmunya kepada penulis.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Surabaya, 05 Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

Cover Tugas Akhir.....	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	ii
Lembar Persetujuan Panitia Tugas Akhir.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	2
1. 3 Batasan Masalah.....	3
1. 4 Tujuan Penelitian.....	3
1. 5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	4
2.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	5
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	7
2.3.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Metode QFD (Quality Function Deployment).....	8
2.4.1 Pengertian QFD (Quality Function Deployment).....	8
2.4.2 Manfaat QFD (Quality Function Deployment).....	9
2.4.3 Tahapan dalam metode QFD (Quality Function Deployment).....	9
2.4.4 Kelemahan QFD (Quality Function Deployment).....	10
2.4.5 Tahap – tahap analisis QFD (Quality Function Deployment).....	10
2.5 Matriks House Of Quality HOQ.....	11

2.5.1 Menyusun House Of Quality HOQ.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Alur Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	17
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.6 Populasi dan Sampel.....	20
3.7 Uji Kualitas Data.....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Sejarah Warung Cak Wandu Surabaya.....	24
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	25
4.2.1 Kuesioner Pelanggan Cak Wandu.....	25
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas.....	26
4.2.3 Hasil Pengujian Reliability.....	29
4.2.4 Penilaian Hasil Kuesioner.....	30
4.2.5 Menetapkan Mean Tingkat Kepuasan Dan Customer Importance (CI) .....	35
4.2.6 Memperhitungkan Nilai Ration Perbaikan (Improvement Ration) Untuk Setiap Variabel Tingkat Kebutuhan (Harapan).....	36
4.3 QFD (Quality Function Deployment).....	38
4.4 Hasil perhitungan kuesioner di cak wandu.....	43
4.5 House Of Quality (HOQ).....	45
4.6 Analisa Hasil.....	52
<b>BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....</b>	<b>55</b>
5.1 SARAN.....	55
5.2 KESIMPULAN.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Pekerjaan.....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Intensitas Ke Warung Cak Wandu.....	26
Tabel 4.4 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Tangibles.....	27
Tabel 4.5 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Reliability.....	27
Tabel 4.6 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Responsive.....	27
Tabel 4.7 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Assurance.....	28
Tabel 4.8 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Empati.....	28
Tabel 4.9 Tabel Hasil pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	30
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel Tangibles.....	31
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Variabel Reliability.....	32
Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Variabel Responsive.....	32
Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Variabel Assurance.....	33
Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Variabel Empati.....	33
Tabel 4.16 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4.17 Mean tingkat kepuasan dan CI.....	35
Tabel 4.18 Improvement Rasio.....	36
Tabel 4.19 Nilai Importance Weight Dan Relative Weight.....	37
Tabel 4.20 Nilai respon teknis.....	38
Tabel 4.21 Tingkat kepentingan.....	38
Tabel 4.22 Tingkat kepuasan.....	39
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Kuesioner.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penerapan House Of Quality.....	12
Gambar 2.2 Model <i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	13
Gambar 3.1 Flowchart Pemecahan Masalah.....	17
Gambar 4.1 House Of Quality.....	47