



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

## **TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT*) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR DI JEMBER**

**MAY RIKI AKHMAD TRIANTO  
NIM. 203700039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2024**



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

## **TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT*) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR DI JEMBER**

**MAY RIKI AKHMAD TRIANTO  
NIM. 203700039**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2024**



**Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing**



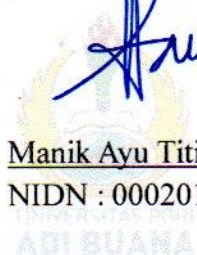
**Tugas Akhir** ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam **Sidang Tugas Akhir**



Surabaya, 12 Juli 2024  
Dosen pembimbing,



Manik Ayu Titisari, S.T., M.T.  
NIDN : 0002017701



## 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 pada tanggal 18 Juli 2024

Panitia Ujian :

Ketua

: Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T., IPU.

Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

: M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.

Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

: Muhammad Abdul Jumali, S.T., M.T.

Penguji I

: Andarmadi Jati Abdi Wasesa, S.T., M.M.T.

Penguji II

: Manik Ayu Titisari, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing





**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Program Studi Teknik Industri**  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)**

Pada hari ini,  
Tanggal : 18 Juli 2024  
Jam : 08:00  
Tempat : Ruang 3

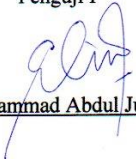
Telah dilaksanakan **Sidang Tugas Akhir** :

Nama Mahasiswa : May Riki Akhmad Trianto NIM : 203700039 Dosen  
Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Untuk Peningkatan  
Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Di Jember

Saran-saran perbaikan :

MERAPIKAN TATA TULIS, RUMUSAN MASALAH, TUJUAN  
, KESIMPULAN di SESUAIKAN HASIL PENELITIAN DAN PENYATIAN  
VALIDASI INSTRUMENT

Penguji I

  
Muhammad Abdul Jumali, ST., MT.

Surabaya, 18 Juli 2024

Mahasiswa,

  
May Riki Akhmad Trianto



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Program Studi Teknik Industri**  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

---

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)**

Pada hari ini,

Tanggal : 18 Juli 2024

Jam : 08:00

Tempat : Ruang 3

Telah dilaksanakan **Sidang Tugas Akhir** :

Nama Mahasiswa : May Riki Akhmad Trianto

NIM : 203700039

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.

Judul Tugas Akhir : Penerapan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Di Jember

Saran-saran perbaikan :

TATA TULIS DI PERBAIKI LAGI

---

---

---

---

---

---

---

Penguji II

Andarmadi Jati Abdi Wasesa, ST., MMT.

Surabaya, 18 Juli 2024

Mahasiswa,

May Riki Akhmad Trianto

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alikum Wr. Wb.**

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT. Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat-Nya dengan diberi kesehatan dan keselamatan, sehingga proposal atau tugas akhir yang berjudul “Penerapan Metode Qfd (*Quality Function Deployment*) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Di Jember” dapat tersusun dan terselesaikan. Tidak lupa Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi dan Rasul Allah, Muhammad SAW dan keluarganya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi buana Surabaya.
3. Ibu Manik Ayu Titisari, ST., MT. Selaku Dosen Pembimbing Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membimbing dalam penyusunan proposal atau tugas akhir.
4. Bapak Sugianto Pimpinan Pribumi Motor yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat dan doa, serta tekad yang kuat sampai saya pada titik sekarang ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam Tugas Akhir ini, sehingga saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan di masa depan. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis, AMIN.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Jember, 22 Oktober 2023

Penulis.



May Riki Akhmad Trianto

vi

## SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : May Riki Akhmad Trianto

NIM : 203700039

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL MOTOR DI JEMBER

Dosen Pembimbing : Manik Ayu Titisari, ST., MT.

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, 12 Juli 2024

Dosen Pembimbing



Manik Ayu Titisari, ST., MT.

NIDN. 0002017701

Mahasiswa



May Riki Akhmad Trianto

NIM. 203700039



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	ii
Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir .....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR .....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	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
1.5.1.    Bagi Mahasiswa : .....	3
1.5.2.    Bagi Universitas : .....	3
1.5.3.    Bagi Bengkel : .....	4
BAB II .....	5

TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1    Pengertian Bengkel.....	5
2.2    Peningkatan Kualitas (Pelayanan Jasa) .....	5
2.2.1    Faktor-faktor Pelayanan Jasa .....	6
2.2.2    Analisis Aliran Proses Pelayanan Jasa .....	7
2.2.3    Karakteristik Jasa .....	8
2.2.4    Dimensi Kualitas Jasa .....	8
2.3    Quality Function Deployment(QFD) .....	9
2.3.1    Definisi QFD .....	9
2.3.2    Manfaat QFD .....	10
2.3.3    Tahapan Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	11
2.4    Tahap Membangun Rumah Kualitas ( HOQ ).....	13
2.4.1.    Voice Of Customer .....	13
2.4.2.    Matriks Perencanaan .....	13
2.5    Respon Teknis .....	14
2.6    Matriks Hubungan .....	14
2.7    Korelasi Teknis.....	15
2.8    Evaluasi Pembandingan ( <i>Benchmarking</i> ) .....	15
2.9    Kepuasan Pelanggan.....	16
2.10    Teknik Pengujian Instrument .....	17
2.10.1    Uji Validitas .....	17
2.10.2    Uji Reliabilitas .....	17
2.11    Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III .....	21
METODOLOGI PENELITIAN.....	21

3.1	Diagram Alir Langkah Penelitian.....	21
3.2	Variabel Penelitian .....	22
3.3	Populasi dan Sampel .....	22
3.3.1.	Populasi.....	22
3.3.2.	Sampel.....	22
3.4	Pengumpulan Data .....	23
3.4.1.	Data yang diperlukan .....	23
3.4.2.	Cara Pengambilan Data.....	25
3.5	Pengolahan Data.....	25
3.5.1	Pengolahan Data Kualitatif .....	25
3.5.2	Pengelolaan Data Kuantitatif .....	26
3.6	Analisa Hasil .....	26
BAB IV .....		27
HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN .....		27
4.1	Tinjauan Singkat Penelitian.....	27
4.2	Pengumpulan Data .....	27
4.2.1.	Data Jumlah Kedatangan Sepeda Motor yang Melakukan Servis ...	27
4.2.2.	Pengumpulan Suara Konsumen ( <i>Voice of Customer</i> ).....	27
4.3	Pengolahan Data.....	28
4.3.1.	Uji Validitas Data.....	28
4.3.2.	Uji Reabilitas Data .....	29
4.3.3.	Quality Function Deployment.....	29
4.3.3.1.	Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice Of Customer</i> ).....	30
4.3.3.2.	Penyusunan House Of Quality Matrik Perencanaan.....	30
BAB V.....		44

KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1. KESIMPULAN .....	44
5.2. SARAN .....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Matriks Hubungan .....	15
Tabel 2.2 Simbol Korelasi Teknis.....	15
Tabel 3.1 Kuesioner Harapan dan Kinerja Pelayanan .....	23
Tabel 4.1 Jumlah Kedatangan Pelanggan .....	27
Tabel 4.2 Hasil perbandingan uji validitas skala harapan dan skala kinerja.....	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 4.4 Voice Of Customer .....	30
Tabel 4.5 Importance to Customer.....	31
Tabel 4.6 Penerjemahan Kebutuhan Konsumen ke Kebutuhan Teknis.....	32
Tabel 4.7 Target Kebutuhan Teknis ( <i>Technical Requirement</i> ).....	35
Tabel 4.8 Nilai Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif .....	37
Tabel 4.9 Perangkingan Kebutuhan Teknis .....	37
Tabel 4.10 Nilai Goal.....	39
Tabel 4.11 Sales Point.....	40
Tabel 4.12 Improvement Ratio .....	41
Tabel 4.13 Raw Weight.....	42
Tabel 4.14 Normalized Raw Weight.....	43



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Aliran Proses Pelayanan.....	7
Gambar 2.2 Rumah Kualitas HOQ .....	12
Gambar 2.3 Konsep kepuasan pelanggan .....	17
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Hubungan antara Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis.	34
Gambar 4.2 Hubungan Antar Kebutuhan Teknis.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran Hasil Kuesioner Harapan Konsumen .....	46
2. Lampiran Hasil Kuesioner Kinerja Bengkel.....	47
3. Lampiran Uji Validitas R Tabel.....	48
4. Lembar Berita Acara Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi.....	49
5. Lembar Berita Acara Sidang Tugas Akhir (Penguji 1).....	50
6. Lembar Berita Acara Sidang Tugas Akhir (Penguji 2).....	51
7. Lembar Persetujuan Revisi Tugas Akhir (Penguji 1) .....	52
8. Lembar Persetujuan Revisi Tugas Akhir (Penguji 2) .....	53