



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN
METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN**

**PRATAMA MARDIANSYAH PUTRA
NIM. 193700004**

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



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN METODE KANO-QFD DI RESTORAN
MCDONALD TAMAN GELURAN**

**PRATAMA MARDIANSYAH PUTRA
NIM. 193700004**

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



TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN
METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN**

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

**PRATAMA MARDIANSYAH PUTRA
NIM. 193700004**

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

2023



Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

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

Surabaya 31 Mei 2023

Dosen pembimbing,






Prihono, S.T.,M.T.,CSCA.




NIDN. 0712027803



Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir




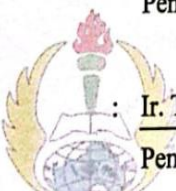

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tanggal 21 Juni 2023






Panitia Ujian :
Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.
Dekan Fakultas Teknik






Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.
Ketua Program Studi Teknik Industri



Anggota : Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.
Penguji I



: Ir. Titiek Koesdijati, M.T.
Penguji II



: Prihono, S.T., M.T., CSCA.
Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji I)

Pada hari ini,

Tanggal : 21 Juni 2023

Jam : 08.00

Tempat : Aula Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Pratama Mardiansyah Putra NIM : 193700009

Dosen Pembimbing : Prihono, S.T.M.T.

Judul Tugas Akhir : Pengembangan layanan pelanggan dengan Pendekatan metode Karo-CSPD Di restoran McDonald Taman Geloran.

Saran-saran perbaikan :

- * Tujuan dan kesimpulan
- * Tampilkan perhitungan di masing-masing langkah
- * Tampilkan Tabel Respon Teknis

Penguji I

INDRA DWI F

Surabaya, 21 Juni 2023.

Mahasiswa,

Pratama Mardiansyah Putra.

- ⚡ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi : Teknik Lingkungan – Perencanaan Wilayah Kota
Teknik Industri – Teknik Elektro - PVKK
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234
Website : www.ft.unipasby.ac.id E-mail : ft@unipasby.ac.id

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji II)

Pada hari ini,

Tanggal : 21 Juni 2023
Jam : 08.00
Tempat : Aula Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Pratama Mardiansyah Putra NIM : 193700004
Dosen Pembimbing : Priyono, S.T., M.T.
Judul Tugas Akhir : Pengembangan layanan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Kano-GFD Di Restoran McDonald Taman Estoran

Saran-saran perbaikan :

- 1) Perbaiki tata tulis
- 2) Uji val & rel di awal bab 4
- 3) Writeln uji, Kano, GFD, HOS
- 4) Analisa → revisi akhir dr. semuanya

Penguji II

Ir. Titiek Koesdijati, M.T.

Surabaya, 21 Juni 2023

Mahasiswa,

Pratama Mardiansyah Putra

- ⚠ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan baik dan penyusunan laporan dapat berjalan lancar.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST), pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Untuk selanjutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu :

1. Ibu Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sekaligus Dosen Pengampu Mata Kuliah Tugas Akhir.
4. Bapak Prihono, S.T., M.T. CSCA. Selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi terciptanya Laporan Tugas Akhir dengan baik dan lancar.
5. Kedua Orang Tua, yang telah memberikan support baik finansial maupun doa demi kelancaran proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Penulis mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang terkait

Surabaya, 1 Desember 2022

Pratama Mardiansyah Putra.

SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Pratama Mardiansyah Putra
NIM : 193700004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : **PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN
DENGAN PENDEKATAN METODE KANO-QFD
DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN**

Dosen Pembimbing : Prihono, S.T.,M.T.,CSCA.

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

Demikian Surat Penyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 03 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Prihono, S.T.,M.T.,CSCA.

Mahasiswa



METERAI TEMPEL
D7FAKX456453476

Pratama Mardiansyah Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR

HALAMAN SAMPUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
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.....	5
2.1 Kualitas Layanan	5
2.1.1 Pengertian Kualitas	5
2.1.2 Pengertian Pelayanan/Layanan	7
2.1.3 Karakteristik Pelayanan.....	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.3 Faktor -Faktor Yang Menunjang Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Mesin Self Order Kiosk.....	14

2.4	Metode Kano.....	15
2.5	Quality Function Deployment	18
2.6	Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Diagram Alir Penelitian	25
3.2	Tahap Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
3.3	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan data	29
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.2	Penyebaran Kuisisioner	29
3.3.3	Penentuan populasi dan pengambilan sampel.....	29
3.3.4	Pengolahan Data	31
3.4	Tahap Pengembangan Layanan/Analisa QFD)	31
3.5	Tahap Analisa dan Interpretasi Hasil.....	32
3.6	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Tahap Pengumpulan data	33
4.2	Pengumpulan dan Pengolahan Data Kualitatif	34
4.3	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	34
4.4	Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data Menggunakan Model Kano.....	35
4.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.5	Analisa QFD.....	38
4.5.1	Analisis Tingkat Kepentingan (<i>Importance to Customer</i>).....	38
4.5.2	Analisis Tingkat Kepuasan	39
4.5.3	Target Value	40
4.5.4	Analisis Improvement Rate	40
4.5.5	Analisis Weight.....	41
4.5.6	Analisis Respon Teknis	42
4.5.7	HOQ.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA47
LAMPIRAN.....51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kano. (Prihono & Nurcahyanie, 2017).....	17
Gambar 2. 2 House of Quality (HOQ). (Prihono, 2012).....	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir	26
Gambar 4. 1 House Of Quality (HOQ)	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Evaluasi KANO	16
Tabel 2. 2 Nilai sales point	21
Tabel 2. 3 Tabel Hubungan Antara Parameter Teknik	22
Tabel 2. 4 Skala klasifikasi jawaban	22
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. 1 Tabel Atribut.....	34
Tabel 4. 2 Tabel Penilaian Kuisisioner Model Kano.....	36
Tabel 4. 3 Tabel hasil Customer satisfaction Coefficient	37
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Uji Perhitungan Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 6 Tabel Nilai rata-rata Tingkat kepentingan Atribut layanan restoran.....	39
Tabel 4. 7 Tabel Improvement Rate pelanggan restoran.....	41
Tabel 4. 8 Tabel bobot atribut layanan pada restoran.....	42
Tabel 4. 9 Tabel Respon Teknis.....	43