

**ANALISIS PENENTUAN KRITERIA SENTRA  
OLEH-OLEH KHAS BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Riska Putri Utami**

**150410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**ANALISIS PENENTUAN KRITERIA SENTRA  
OLEH-OLEH KHAS BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:**

**Riska Putri Utami**

**150410065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Riska Putri Utami  
NPM : 150410065  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **Analisis Penentuan Kriteria Sentra Oleh-Oleh Khas Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, maka saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 24 Agustus 2021



**Riska Putri Utami**

150410065

# **ANALISIS PENENTUAN KRITERIA SENTRA OLEH-OLEH KHAS BATAM**

## **SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:  
Riska Putri Utami  
150410065**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 24 Agustus 2021**



**Nofriani Fajrah, S.T., M.T.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Batam memiliki bermacam jenis oleh-oleh. Hanya saja Pulau Batam masih belum memiliki fasilitas khusus yang menjual oleh-oleh tersebut. Dengan demikian, Batam perlu mengadakan sentra yang menyediakan secara khusus oleh-oleh khas Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kriteria prioritas pada pusat oleh-oleh di Batam, sebagai bahan pertimbangan dalam membangun usaha di bidang pariwisata khususnya dalam menentukan lokasi untuk menjadi pusat penjualan oleh-oleh khas Batam. Metode yang digunakan adalah QFD (Quality Function Deployment) dengan menganalisis data VoC yang telah diperoleh. Pemilihan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan rumus Slovin. Hasil yang diperoleh bahwa kriteria sentra souvenir memiliki prioritas tertinggi yaitu memiliki tampilan yang cantik dan menarik serta tersedianya ruangan desinfektan sterilisasi COVID-19 di pintu masuk sentra dengan nilai 4,52. Kriteria prioritas terendah adalah kinerja khusus daerah dengan nilai kepentingan 3,86, respon teknis dengan prioritas tertinggi terletak di tepi jalan raya, dengan nilai Technical Importance Rating 239,2, nilai Absolute Importance sebesar 173,9, dan nilai Kepentingan Relatif adalah 10,18%. Prioritas terendah berada pada kriteria penyediaan chamber atau ruangan khusus untuk desinfektan dan alat pemeriksa suhu, dengan nilai Technical Importance Rating sebesar 55,9, nilai Absolute Importance sebesar 40,7, dan nilai Relative Importance sebesar 2,38%.

Kata Kunci: Rumah Kualitas, Kriteria Sentra, QFD, Suara Konsumen

## **ABSTRACT**

*Batam has various types of souvenirs. It's just that Batam Island still doesn't have a special facility that sells these souvenirs. Thus, Batam needs to hold a central that provides special Batam souvenirs. The purpose of this study is to analyze the priority criteria in a Batam souvenir center, as a consideration in building a business in the tourism sector, especially in determining the location to be a center for selling souvenirs of Batam. The method used is QFD (Quality Function Deployment) by analyzing VoC data that has been obtained. The sample selection used a simple random sampling technique by Slovin formula. The results obtained that criteria for souvenir center have the highest priority are having a beautiful and attractive appearance and the availability of COVID-19 sterilization disinfectant room at the entrance of the center with a value of 4.52. The criteria for lowest priority are regional special performances with an importance value of 3.86, the technical response with the highest priority is located on the edge of the main road, with a Technical Importance Rating value of 239.2, an Absolute Importance value of 173.9, and the Relative Importance value is 10.18%. The lowest priority falls on the criteria for providing a special chamber or room for disinfectants and temperature checking equipment, with a Technical Importance Rating value of 55.9, an Absolute Importance value of 40.7, and its Relative Importance value is 2.38%.*

*Keywords: House of Quality, Criteria of Central, Quality Function Deployment, Voice of Customer*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S. Kom., M.SI.;
2. Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam Bapak Welly Sugianto.,S.T.,M.M.;
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam dan pembimbing skripsi;
4. Seluruh Dosen Teknik Industri dan jajaran staff Universitas Putera Batam;
5. Bapak Haili dan Ibu Nurilai yang telah memberikan doa dan restu dalam menempuh pendidikan selama ini;
6. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga tercinta, yang telah memberikan nasihat, semangat dan juga doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

7. Sahabat seperjuangan Melisa, Sanny, Lizer, Sukardi dan semua teman – teman Teknik Industri.
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membls kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amiin

Batam, 24 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rauf' with some additional scribbles below it.

Penulis



## **DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	3
1.4    Tujuan Masalah .....	3
1.5    Batasan Masalah .....	3
1.6    Manfaat Penelitian .....	4
1.6.1    Teoritis .....	4
1.6.2    Praktis .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1    Landasan Teori .....	5
2.1.1    Konsep Kriteria Sentra .....	5
2.1.2    Quality Function Deployment (QFD) .....	8
2.1.3    House of Quality (HoQ) .....	10
2.2    Penelitian Terdahulu .....	13
2.3    Kerangka Pemikiran .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
3.1    Desain Penelitian .....	19
3.2    Variabel penelitian .....	20
3.3    Populasi dan Sampel .....	20
3.3.1    Populasi .....	20
3.3.2    Sampel .....	20

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5	Metode Analisis Data.....	21
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.6.2	Jadwal penelitian.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	25
4.2	Pengolahan Data .....	26
4.2.1	Instrumen Kuesioner.....	26
4.2.2	Uji Kecukupan Data.....	27
4.2.3	Uji Validitas .....	28
4.2.4	Uji Reliabilitas .....	30
4.2.5	Perhitungan Nilai Kepentingan Wisatawan Setiap Kriteria Kualitas .....	32
4.3	House of Quality (HoQ).....	33
4.3.1	Persyaratan Pelanggan .....	33
4.3.2	Persyaratan Teknis .....	34
4.3.3	Relasi Antara Respon Persyaratan Pelanggan Dengan Persyaratan Teknis.....	35
4.3.4	Korelasi Antara Persyaratan Teknis.....	37
4.3.5	Nilai Tingkat Kepentingan Persyaratan Teknis .....	38
4.3.6	Analisis Matriks Kompetitor.....	40
4.3.7	Analisis Target Teknis .....	42
4.4	Pembahasan.....	44
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>47</b>
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>52</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> House of Quality (Rumah Kualitas) .....	13
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	18
<b>Gambar 3.1</b> Desain Penelitian .....	19
<b>Gambar 3.2</b> Lokasi Wisata Kota Batam .....	23
<b>Gambar 4. 1</b> Korelasi Antara Persyaratan Teknis .....	37
<b>Gambar 4. 2</b> Matriks Kompetitor terhadap Persyaratan Pelanggan .....	40
<b>Gambar 4. 3</b> Matriks Kompetitor terhadap Persyaratan Teknis .....	41

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Penelitian.....	24
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Wisatawan yang Datang Ke Kota Batam Tahun 2019 .....	25
<b>Tabel 4. 2</b> Instrumen Kuesioner Analisis Kriteria Pemilihan Sentra Oleh-Oleh.....	26
<b>Tabel 4. 3</b> Instrumen Kuesioner Analisis Kriteria Pemilihan Sentra Oleh-Oleh (Lanjutan).....	27
<b>Tabel 4. 4</b> Nilai r Product Moment.....	28
<b>Tabel 4. 5</b> Tabel Hasil Uji Validasi .....	29
<b>Tabel 4. 6</b> Tabel Data Uji Reliabilitas .....	31
<b>Tabel 4. 7</b> Nilai Kepentingan Pelanggan.....	32
<b>Tabel 4. 8</b> Nilai Kepentingan Pelanggan (Lanjutan) .....	33
<b>Tabel 4. 9</b> Persyaratan Pelanggan.....	34
<b>Tabel 4. 10</b> Persyaratan Teknis .....	35
<b>Tabel 4. 11</b> Relasi Antara Respon Persyaratan pelanggan Dengan Persyaratan Teknis ..	36
<b>Tabel 4. 12</b> Nilai Tingkat Kepentingan Persyaratan Teknis.....	39
<b>Tabel 4. 13</b> Target Teknis Kriteria Sentra Oleh-Oleh Khas Batam.....	43

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b>	Rumus Slovin.....	20
<b>Rumus 4.1</b>	Uji Kecukupan Data.....	27
<b>Rumus 4.2</b>	Rumus <i>Pearson Product</i> .....	28
<b>Rumus 4.3</b>	Rumus <i>Alpha Cronbach</i> .....	30
<b>Rumus 4.4</b>	Rumus Varian .....	30
<b>Rumus 4.5</b>	Rumus <i>Customer Importance</i> .....	33