

**ANALISIS PENENTUAN KRITERIA KUALITAS JASA
PENGECATAN MOBIL**

SKRIPSI



Oleh
Yogi Perdana
140410063

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**ANALISIS PENENTUAN KRITERIA KUALITAS JASA
PENGECATAN MOBIL**

SKRIPSI

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



**Oleh
Yogi Perdana
140410063**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 13 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Yogi Perdana
140410063

ANALISIS PENENTUAN KRITERIA KUALITAS JASA PENGECATAN MOBIL

SKRIPSI

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

**Oleh
Yogi Perdana
140410063**

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

Batam, 13 Februari 2019

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

ABSTRAK

Pertumbuhan kendaraan bermotor yang semakin pesat saat ini memberikan peluang tersendiri bagi bisnis bengkel pengecatan mobil. Bisnis bengkel pengecatan mobil saat ini semakin meningkat dan bersaing untuk memuaskan pelanggan. Persaingan dalam bisnis bengkel pengecatan mobil semakin ketat dikarenakan keinginan pelanggan yang dinamis. Hal ini karena bisnis bengkel cat menawarkan pilihan sesuai keinginan pelanggan. *Ogick Paint Art* adalah salah satu bengkel pengecatan mobil, perbaikan dan modifikasi kendaraan yang menerima hampir semua pekerjaan pengecatan kendaraan seperti sepeda motor, mobil, dan aksesoris kendaraan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mendapatkan kriteria kualitas sesuai dengan keinginan pelanggan dengan menggunakan kuesioner *voice of customer (VOC)*. Data yang diperoleh dari kuesioner *voice of customer (VOC)* kemudian digunakan sebagai referensi untuk membangun *House of Quality (HOQ)*. Berdasarkan perhitungan di *House of Quality (HOQ)* diketahui bahwa kriteria kualitas yang memiliki nilai prioritas tertinggi adalah daya kilap tahan lama dan intensitas warna tahan lama dengan nilai *customer importance* sebesar 5. Sedangkan nilai pada *technical response* tertinggi adalah 251,29 dengan nilai *absolute importance* dan *relative importance* masing-masing sebesar 81,87 dan 7,23% pada respon teknis perbandingan pernis dan hardener sesuai.

Kata Kunci: Kriteria Kualitas Jasa, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Voice of Customer (VOC)*, *House of Quality (HOQ)*

ABSTRACT

The growth of motorized vehicles provides an opportunity for car painting workshop business. Today's car painting workshop business is increasing and competing to satisfy customers. Competition in the car painting workshop business is getting tougher because of the desire of dynamic customers. This is because the paint workshop business is offers the choices according to customer's wishes. Ogick Paint Art is one of car painting workshop, vehicle repairs and modifications that accepts almost all painting jobs such as motorcycles, cars, and other vehicle accessories. The purpose of this study is to find out how to get quality criteria in accordance with the customer's desires by using the voice of customer (VOC) questionnaire. Data obtained from the voice of customer (VOC) questionnaire was then used as a reference for building the House of Customer (HOQ). based on calculations in House of Customer (HOQ) it is known that the quality criteria has the highest priority value is the durability of glossy and durability of colour intensity are getting 5 of customer importance value. While the highest technical importance rating is 251.29 with absolute value importance and relative importance respectively 81.87 and 7.23% in thsuitability ratio of varnish and hardener.

Keywords: *Criteria of Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Voice of Customer (VOC), House of Quality (HOQ)*

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 skripso ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis teima 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 Dr. Nur Elfi Husda., S. Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam Amrizal.,S. Kom.,M.SI.
3. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam Welly Sugianto.,S.T.,M.M.
4. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T selaku pembimbing Skripsi pada Program Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Bapak I Gede Asta Wido Herawan S.T., M.T. selaku dosen pengajar mata kuliah Teknik Penulisan Karya Ilmiah Teknik Universitas Putera Batam;
6. Seluruh Dosen Teknik Industri, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini semoga bermamfaat bagi penulis dimasa yang akan datang;

7. Kedua Orang Tua dan Adik – adik serta tunangan tercinta Yustria Septi Erningsih, yang telah memberikan nasihat, semangat dan doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Sahabat seperjuangan Syamsudin, Romi, Zulkifli dan semua teman – teman Teknik Industri.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memblaskan kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 11Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.6.1 Manfaat Teoritis	4
1.6.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Dasar Teori	6
2.1.1 Konsep Bisnis Jasa	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Konsep QFD.....	14
2.1.4 Uji Kecukupan Data	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Design Penelitian.....	23
3.2 Operasional Variabel	24
3.3 Populasi Dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Metode Analisis Data	26
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Pengumpulan Data.....	30
4.1.1 Identifikasi Kriteria Kualitas	30
4.1.2 Kuesioner VOC	31
4.2 Pengolahan Data.....	33
4.2.1 Uji Kecukupan.....	33
4.2.2 Perhitungan Nilai <i>Mean</i> Setiap Kriteria Kualitas	33
4.3 <i>House of Quality</i> (HOQ)	35
4.3.1 Spesifikasi Pelanggan.....	35
4.3.2 Respon Teknis	37
4.3.3 Hubungan Spesifikasi Pelanggan Terhadap Respon Teknis	38
4.3.4 Korelasi Antar Respon Teknis.....	40
4.3.5 Prioritas Respon Teknis.....	42
4.3.6 Matriks Pesaing	44
4.3.7 Target Teknis.....	45
4.4 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	<i>House of Quality</i>	14
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	23
Gambar 4. 1	Korelasi Antar Respon Teknis.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Jadwal penelitian	29
Tabel 4. 1	Kriteria Kualitas Pengecatan Mobil yang Diinginkan	31
Tabel 4. 2	<i>Voice of Customer</i> Pengecatan Mobil	32
Tabel 4. 3	Perhitungan Nilai Mean Setiap Kriteria Kualitas.....	34
Tabel 4. 4	Spesifikasi Pelanggan.....	36
Tabel 4. 5	Tingkat Kepentingan Spesifikasi Pelanggan.....	36
Tabel 4. 6	Respon Teknis terhadap Spesifikasi Pelanggan	37
Tabel 4. 7	Hubungan Spesifikasi Pelanggan terhadap Respon Teknis	39
Tabel 4. 8	Prioritas Respon Teknis.....	43
Tabel 4. 9	Matriks Pesaing terhadap Spesifikasi Pelanggan	44
Tabel 4. 10	Matriks Pesaing terhadap Respon Teknis	45
Tabel 4. 11	Target Teknis terhadap Kriteria Kualitas Pelayanan.....	46