

# IIL NUR KF\_201020700098.

*by Iil Nur Kf\_201020700098. Iil Nur Kf\_201020700098.*

---

**Submission date:** 19-Dec-2023 12:38PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2262397897

**File name:** IIL\_NUR\_KF\_201020700098.pdf (372.1K)

**Word count:** 2434

**Character count:** 15182

**PROPOSAL SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE QFD DAN IPA GUNA  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**



**Iil Nur Khamilatul Fitria  
201020700098**

**DOSEN PEMBIMBING  
Wiwik Sulistyowati, ST., MT**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE QFD DAN IPA UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

**Iil Nur Khamilatul Fitria**  
**201020700098**

Sidoarjo, 23 November 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi Teknik  
Industri

Tedjo Sukmono, ST., MT.  
NIDN. 0705046703

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Wiwik Sulistyowati, ST., MT  
NIDN. 1016088202

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dengan kegiatan berolahraga di tempat gym akan membentuk tubuh yang ideal dengan cara angkat beban dan juga melatih kebugaran. FOS (Fitness Of Sidoarjo) merupakan suatu tempat atau usaha yang bergerak dalam bidang olahraga yang ada di Sidoarjo. Dimana FOS (Fitness Of Sidoarjo) tidak hanya angkat beban saja tapi juga melatih kebugaran tubuh. Adapun alat-alat yang ada di FOS (Fitness Of Sidoarjo) di antara lain *gymball, cable crossover, chest press, lat pulldown, leg press, smith machine, abdominal bench, bench press, cycle bike, dumbbllle, sit-up bench*. Namun meskipun memiliki peralatan yang cukup lengkap beberapa pelanggan mengeluh tentang kurangnya alat seperti *treadmill* dan *leg press machine*. Selain itu pelanggan juga mengeluh tentang kebersihan toilet dan tidak adanya AC di dalam ruangan *gym* serta tidak adanya tempat ganti khusus untuk pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu ganti baju di toilet. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan fasilitas dan pelayanan yang ada. Permasalahan yang terjadi di FOS (Fitness Of Sidoarjo) yaitu pada bulan september terdapat 8 member komplain tentang kurangnya alat, 11 member komplain dengan kurangnya tempat ganti yang disediakan, 9 member komplain dengan material *card member*, 7 member komplain karena tidak adanya *sound system* dan 10 member komplain tentang kurangnya kebersihan toilet sehingga dari 154 member yang berkunjung di FOS, 29,2% diantaranya komplain karena kurangnya pelayanan di FOS. Sedangkan pada bulan oktober terdapat 11 member komplain tentang kurangnya alat, 13 member komplain dengan kurangnya tempat ganti yang disediakan, 7 member komplain dengan material *card member*, 9 member komplain karena tidak adanya *sound system* dan 11 member komplain tentang kurangnya kebersihan toilet sehingga dari 145 member yang berkunjung di FOS, 35,2% diantaranya komplain karena kurangnya pelayanan di FOS. Dan pada bulan november terdapat 9 member komplain tentang kurangnya alat, 10 member komplain dengan kurangnya tempat ganti yang disediakan, 10 member komplain dengan material *card member*, 11 member komplain karena tidak adanya *sound*

*system* dan 8 member komplain tentang kurangnya kebersihan toilet sehingga dari 149 member yang berkunjung di FOS, 32,2% diantaranya komplain karena kurangnya pelayanan di FOS. Rencana pengembangan FOS (Fitness Of Sidoarjo) yang akan diperlebar areanya mendapatkan saran dan masukan dari member mengenai, disediakannya ruang ganti khusus, ditambahkan alat gym dan alat-alat senam yaitu *treadmill*, *gym ball*, balok *step*, dan matras. Penambahan fasilitas berupa AC dan *sound system*, perbaikan toilet, penambahan area merokok serta penggantian *member card* untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada member.

Dari kesadaran masyarakat bahwa pentingnya berolahraga membuat sarana dan prasarana di bidang fitness meningkat tinggi, sehingga munculnya banyak tempat atau usaha fitness yang baru yang ada di Sidoarjo. Sehingga mengakibatkan persaingan bisnis yang sangat ketat yang saling meningkatkan fasilitas dan pemasaran secara unggul. Dari persaingan bisnis tersebut membuat pemilik usaha untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan apakah sudah puas dihati pelanggan agar kita bisa mempertahankan pelanggan kita [1]. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mempunyai nilai di pasar sasaran (target pasar) dimana kemampuannya menghasilkan keuntungan dan kepuasan, misi Ini tentang objek, layanan, organisasi, tempat, orang dan ide. Pelayanan yang berkualitas adalah salah satunya kunci keberhasilan perusahaan adalah meningkatkan kualitas pelayanannya dan tantangan penting bagi perusahaan yang bersaing di pasar global. Meningkatkan kualitas layanan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan kompetitif diciptakan oleh kualitas layanan yang lebih tinggi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan [2]. Jika perusahaan mempunyai nama yang baik di mata pelanggan, maka perusahaan akan selalu diingat pelanggan, karena citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk menciptakan citra merek yang positif untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada atau memperoleh pelanggan baru sehingga jika pelanggan memiliki kesan yang baik terhadap perusahaan atau penawarannya dari waktu ke waktu, maka perusahaan atau penawarannya akan memiliki keunggulan kompetitif jangka panjang [3].

Dalam upaya penyelesaian pengukuran kepuasan pelanggan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat ragu-ragu, samar-samar dan tidak pasti maka akan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) bertujuan untuk merancang suatu produk atau jasa sesuai harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa, meminimalkan keluhan pelanggan, dan membuat suatu produk atau jasa mampu bersaing dengan yang lainnya sehingga dibuat matriks House of Quality (HOQ) [4]. House of Quality (HOQ) adalah bagian dari proses QFD, Ini adalah langkah pertama dalam menerapkan metodologi penerapan fungsi kualitas. Secara umum matriks ini merupakan upaya untuk menerjemahkan langsung pendapat pelanggan menjadi persyaratan teknis atau spesifikasi teknis atas produk atau jasa yang dihasilkan [5]. Penggunaan QFD memiliki beberapa manfaat, antara lain kemampuan untuk memprioritaskan spesifikasi produk berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tetap mempertimbangkan persaingan. Teknik QFD juga dapat digunakan untuk mencari aspek kompetitif suatu produk yang memerlukan perbaikan[6]. Terdapat 4 aktivitas utama dalam QFD yaitu perencanaan produk, desain produk, perencanaan proses, dan yang terakhir perencanaan pengendalian proses [7]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk mengukur hubungan persepsi pengguna dengan prioritas untuk meningkatkan kualitas yang didasarkan dari perspektif pengguna [8]. Kelebihan metode *important performance analysis* (IPA) yaitu dapat menentukan dengan tepat dan cepat tindakan yang harus dilakukan untuk menangani ketidakpuasan pelanggan [9]. Pembagian kuadran dalam analisis kinerja penting dapat dinyatakan sebagai: Kuadran I mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi tetapi belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga harus segera dilakukan perbaikan kinerja, Kuadran II mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi disertai dengan tingkat kinerja yang tinggi juga dan sesuai dengan harapan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan, Kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang rendah disertai dengan tingkat kinerja yang tidak terlalu istimewa dengan tingkat harapan yang relatif rendah sehingga memberikan manfaat yang terlalu sedikit terhadap yang dirasakan oleh pengguna Kuadran IV mempunyai tingkat kepentingan yang rendah disertai tingkatan kinerja yang terlalu tinggi

sehingga organisasi harus merelokasikan sumber daya kuadran ini ke kuadran lain yang membutuhkan peningkatan kinerja [10]

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara mempertahankan pelanggan atau member dengan adanya pesaing baru yang menjamin tentang kualitas pelayanan pada usaha gym.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini yaitu peneliti hanya fokus pada kepuasan pelanggan yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan yang hanya ada di FOS (*Fitness Of Sidoarjo*).

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada, yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan selama *gym* di FOS (*Fitness Of Sidoarjo*) dengan menggunakan metode QFD
2. Mengetahui indikator yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode IPA
3. Memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di FOS (*Fitness Of Sidoarjo*).

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1 Waktu dan Tempat**

Lokasi Penelitian dilakukan di FOS (Fitness Of Sidoarjo) salah satu tempat olahraga dalam bidang fitness yang terletak di Ruko Surya Garden, Blok. BB No.06, Balumn, Sidodadi, Kec. Candi, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61223. Waktu penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dimulai Oktober 2023 sampai Maret 2024.

#### **2.2 Tahapan Penelitian**

##### **2.2.1 Studi Literatur**

Pada studi literatur ini kita akan mengambil Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yang mencakup dari beberapa media massa, jurnal, artikel, buku-buku yang mencakup dengan permasalahan mengenai kepuasan pelanggan upaya peningkatan kualitas layanan.

##### **2.2.2 Studi Lapangan**

Pada studi Lapangan peneliti melakukan observasi secara langsung dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang ada di FOS (Fitness Of Sidoarjo).

##### **2.2.3 Rumusan Masalah**

Dalam rumusan masalah ini bagaimana cara mempertahankan pelanggan atau member dengan adanya pesaing baru yang menjamin tentang kualitas Pelayanan.

##### **2.2.4 Penyusunan Kuisisioner**

Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan skala *linkerd* 1-5 untuk mendapatkan penilaian terhadap kepuasan pelanggan. Responden dari kuisisioner ini adalah pelanggan FOS.

##### **2.2.5 Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan beberapa metode untuk menyelesaikan studi kasus yang akan dilakukan di FOS (Fitness Of Sidoarjo), sehingga terdapat 2 jenis data yang akan di ambil yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer



Data primer didapatkan dari penyebaran kuisioner kepada responden yang merupakan konsumen atau pelanggan FOS (Fitness Of Sidoarjo). Dalam penentuan jumlah dari sample representatif yaitu tergantung dengan jumlah indikator yang dikali dengan 5 hingga 10 [11]. Berikut rumus penentuan sampel yang di gunakan :

$$n = (5-10) \times \sum \text{Indikator}$$

Sumber: [12]

Untuk batas minimal responden, maka variabel yang diteliti dikalikan dengan 5. Pada penelitian ini, total jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = 5 \times 11 \text{ indikator}$$

$$n = 55 \text{ sampel}$$

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dari beberapa media massa, jurnal, artikel, buku-buku yang mencakup dengan permasalahan mengenai kepuasan pelanggan upaya peningkatan kualitas layanan.

Penelitian ini bersifat tertutup dimana mencakup 5 dimensi pokok :

Tabel 2.1 5 Dimensi *service quality* [13]

1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan ruangan gym</li> <li>b. Fasilitas wifi/internet</li> <li>c. Kebersihan toilet</li> </ul>
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelayanan yang cepat</li> <li>b. Memberikan informasi yang akurat</li> </ul>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap):	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan karyawan untuk membantu kendala yang di alami member dalam penggunaan alat gym</li> <li>b. Kesigapan dalam menanggapi keluhan</li> </ul>

		pelanggan.
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelanggan merasa nyaman saat mengikuti kegiatan kelas di FOS</li> <li>b. Karyawan bersifat sopan kepada pelanggan.</li> </ul>
5.	<i>Emphaty</i> (Empati) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat.</li> <li>b. Kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan sarana dan prasarana.</li> </ul>

Sehingga dimensi di atas dinilai dengan menggunakan pengukuran :

1. Kategori 1 : Sangat tidak memuaskan
2. Kategori 2 : Tidak memuaskan
3. Kategori 3 : Cukup Memuaskan
4. Kategori 4 : Memuaskan
5. Kategori 5 : Sangat Memuaskan

### 2.2.6 Pengolahan Data

- 1) Setelah penyebaran kuisioner dilakukan uji validitas. Uji validitas ini suatu butir atau variabel dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Analisis sebuah faktor guna mengkorelasikan jumlah faktor dengan nilai yang di ukur dimana sebesar 5% (0,05) dan *degree of freedom* sebesar  $df = n - 2$  [14].
- 2) Uji Reliabilitas, uji reliabilitas dapat menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, yang nilainya akan di bandingkan dengan nilai koefisien realibilitas minimal yang dapat di terima. Jika nilai *cronbach's Alpha*  $> 0,60$  , maka instrumen penelitian reliabel [14].
- 3) Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Quality Function Depeloyment* (QFD) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan data yang didapat dari permasalahan yang terjadi di FOS (Fitness Of Sidoarjo) maka di lakukan identifikasi dengan menggunakan

metode *Quality Function Deployment* (QFD) [15]. Tahapan yang harus diterapkan dalam metode ini adalah :

1. Pembuatan matriks *House Of Quality* (HOQ). Biasanya matriks ini merupakan upaya untuk mengubah suara pelanggan secara langsung persyaratan teknis atau spesifikasi jasa[5].
2. Perangkingan QFD. Perhitungan ini diperoleh dari matriks HOQ yang telah dibuat.

Selain menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam pengukur tingkat kepuasan pelanggan di FOS (Fitness Of Sidoarjo) juga bisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan yang harus diterapkan dalam metode ini adalah [16] :

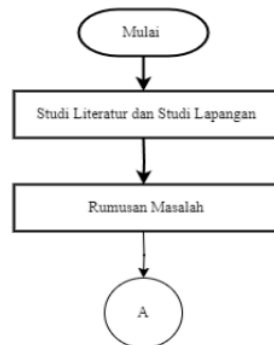
1. Penilaian mean dan GAP kualitas pelayanan, perhitungan rata-rata dari setiap indikator dan mencari selah kesenjangan setiap indikator.
2. Perangkingan GAP kualitas pelayanan, dilakukan perangkingan untuk menentukan derajat kepentingan setiap indikator dari yang terpenting hingga terendah.

### 2.2.7 Analisis

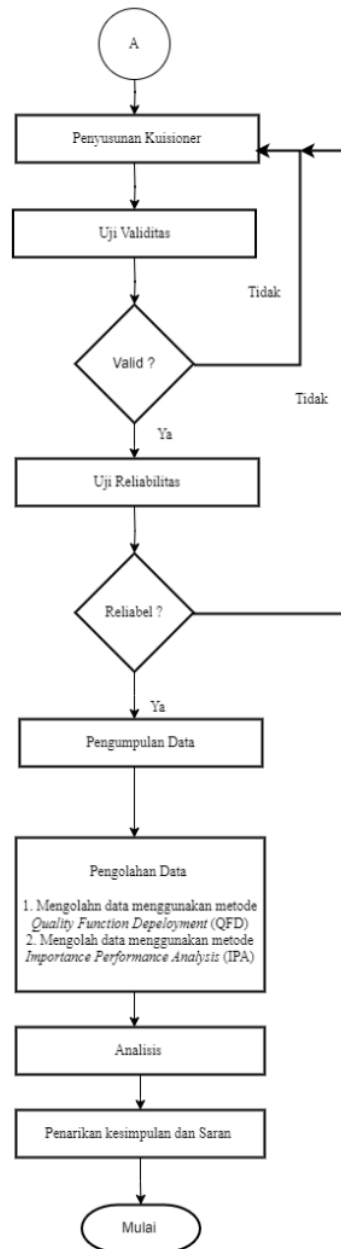
Dimana data yang di peroleh dilakukannya analisa menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) .

### 2.2.8 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini berisi hasil akhir dari penelitian dan saran yang diharapkan sebagai bahan pertimbangan penelitian selajutnya. Sehingga dapat di gambarkan diagram alir penelitian yang terdapat pada gambar 2.1 berikut ini :



Gambar 2.1 *Flowchart Diagram*



Gambar 2.1 *Flowchart Diagram*

## 2.1 Jadwal Penelitian

Berikut jadwal penelitian yang dilaksanakan selama 6 bulan pada bulan Oktober 2023 hingga Maret 2023 di FOS (*Fitness Of Sidoarjo*).

Tabel 2.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Rumusan Masalah						
Penyusunan Kuisisioner						
Pengumpulan Data						
Pengolahan Data						
Analisis						
Penarikan kesimpulan dan saran						

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sheva, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan".
- [2] M. Magdalena, J. Fernos, And A. S. Ramadhani, "Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung," Vol. 4, No. 1, 2023.
- [3] G. P. Hafidz And R. U. Muslimah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife," *Mea*, Vol. 7, No. 1, Pp. 253–274, Apr. 2023, Doi: 10.31955/Mea.V7i1.2912.
- [4] W. H. Robbi, "Redesain Produk Parallette Untuk Meningkatkan Fleksibilitas Dan Efektifitas Penggunaan Produk Dengan *Metode Quality Function Deployment*," *Justicb*, Vol. 3, No. 2, P. 242, Jan. 2023, Doi: 10.30587/Justicb.V3i2.4686.
- [5] A. Timur And B. H. Sagita, "Perancangan Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Hans Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) *Design Of Service Improvement To Hans Business Customer Satisfaction Using Quality Function Deployment (QFD) Method*," Vol. 8, No. 2, Pp. 2262–2270, 2021.
- [6] R. Fedri, D. Anggraini, J. Manajemen, F. Ekonomi, F. Pariwisata, And K. Konsumen, "Kualitas Produk Ms Glow Dengan Metode *Important Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Pada Mahasiswa Kampus 1 UM Sumbar *Analysis Of The Level Of Customer Satisfaction On Price And Quality Of Ms Glow Products Using Important*," Vol. XVII, No. 01, Pp. 68–79, 2023.
- [7] Wahyu Satria Perkasa, "*Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction With Servqual And QFD Methods*," *Prozima*, Vol. 6, No. 2, Pp. 97–106, Dec. 2022, Doi: 10.21070/Prozima.V6i2.1584.
- [8] <sup>2</sup> D. Shofi And A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Tokopedia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*," Vol. 03, No. 03, 2022.
- [9] <sup>2</sup> W. Purnomo And D. Riandadari, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik," Vol. 03, 2015.
- [10] Erwin Permana, S. Thalib, And H. Wulandjani, "Implementasi Matriks *Importance Performance Analysis (IPA)* Untuk Mengembangkan Kewirausahaan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

Pancasila,” *Jurnal Riset Bisnis*, Vol. 6, No. 1, Pp. 126–143, Oct. 2022, Doi: 10.35814/Jrb.V6i1.3962.

- [11] Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip Press, 2014.
- [12] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. In 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [13] R. Ahya, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus ‘*Something Barbershop*’ Sragen),” Vol. 4, 2023.
- [14] A. T. Wahyudi, “*The Effect Of Service Quality, Product Quality, And Brand Image On Customer Satisfaction In The PT.Babarafi Indonesia Franchise, Depo Sidoarjo Branch* (Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waralaba PT.Babarafi Indonesia Cabang Depo Sidoarjo)”.
- [15] A. S. Husna And I. W. Kirana, “Perancangan Meja Ertika (Ergonomis Dan Beretika) Pada Siswa Taman Kanak-Kanak Dengan *Metode Quality Function Development*,” 2018.
- [16] L. R. Noer, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA),” *Journal Of Research And Technology*, Vol. 2, No. 1, Pp. 35–43, Jun. 2016, Doi: 10.55732/Jrt.V2i1.802.

ORIGINALITY REPORT

---

<b>11</b> %	%	%	<b>11</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Diponegoro</b> Student Paper	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>Submitted to Universitas Muria Kudus</b> Student Paper	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Sultan Agung Islamic University</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Udayana University</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Negeri Jakarta</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universitas Sebelas Maret</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universitas Brawijaya</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>Submitted to Clarkston Community Schools</b> Student Paper	<b>&lt;1</b> %

---



10

## Submitted to Universitas Pamulang

Student Paper

<1 %

---

11

## Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off