



LAPORAN SKRIPSI

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
PADA JASA PENGIRIMAN NINJA XPRESS
MARGOYOSO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
MODEL KANO DAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)*

RACHMAD IQBAL THOHA
NIM. 201857036

DOSEN PEMBIMBING
Rangga Primadasa, ST., MT.
Sugoro Bhakti Sutono, ST., MT.

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN NINJA XPRESS MARGOYOSO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

RACHMAD IQBAL THOHA

NIM. 201857036

Kudus, 7 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Rangga Prihadasa, ST., MT.
NIDN. 0607018903

Pembimbing Pendamping,

Sugoro Bhakti Sutono, ST., MT.
NIDN. 1018097602

HALAMAN PENGESAHAN

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN NINJA EXPRESS MARGOYOSO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rachmad Iqbal Thoha
NIM : 201857036
Tempat & Tanggal Lahir : Jepara, 17 Juli 2000
Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Jasa Pengiriman Ninja Xpress Margoyoso Dengan Menggunakan Integrasi Model Kano Dan *Quality Function Deployment* (QFD)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian 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 dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 17 Juli 2022

Yang memberi pernyataan,



Rachmad Iqbal Thoha
NIM. 201857036

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melakukan pengambilan data serta penyusunan laporan skripsi dengan baik. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pada Jasa Pengiriman Ninja Xpress Margoyoso Dengan Menggunakan Integrasi Model Kano Dan *Quality Function Deployment (QFD)*”.

Penyusunan Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu pada program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penyusunan Tugas akhir ini tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Mohammad Dahlan, S.T., M.T. selaku Ketua Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Rangga Primadasa, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Rangga Primadasa, S.T., M.T. selaku Dosen pembimbing utama saya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Sugoro Bhakti Sutono, ST., MT. selaku Dosen pembimbing pendamping saya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Sara Yulus Kahfi selaku kepala kantor Ninja Xpress Margoyoso yang telah memberikan kesempatan untuk pengambilan data.
6. Kedua orang tua saya serta keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas akhir ini.
7. Rekan-rekan komunitas seller shopee Jepara yang telah memberikan semangat, dorongan motivasi untuk segera menyelesaikan Tugas akhir ini.
8. Mentor saya Mas Aldik Susilo & Mbak Sisca yang telah memberikan wejangan “semangat kerja namun tetap segera menyelesaikan studi”.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas akhir ini, karena itu penulis menerima kritik, saran dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Jepara, 17 Juli 2022

Penulis



**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA JASA
PENGIRIMAN NINJA XPRESS MARGOYOSO DENGAN
MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Nama mahasiswa : Rachmad Iqbal Thoha

NIM : 201857036

Pembimbing :

1. Rangga Primadasa, ST., MT.
2. Sugoro Bhakti Sutono, ST., MT.

RINGKASAN

Bisnis jasa pengiriman paket banyak sekali bermunculan, semua saling berlomba untuk menarik sebanyak mungkin pelanggan menggunakan jasanya. Permasalahan pada Ninja Xpress Margoyoso masih terdapat ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan masalah tersebut, maka akan dilakukan penelitian menggunakan metode Kano dan *quality function deployment* (QFD) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode Kano digunakan untuk mengetahui atribut yang diinginkan pelanggan, sedangkan metode *quality functional deployment* (QFD) digunakan untuk menentukan atribut yang perlu dikembangkan untuk rancangan perbaikan. Dari 22 atribut layanan terdapat 9 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Selanjutnya, untuk menentukan rancangan perbaikan menggunakan integrasi model Kano dan *quality function deployment* (QFD) menghasilkan *house of quality* (HOQ). Dari penyusunan *house of quality*, nilai *weight importance* tertinggi menjadi prioritas perbaikan layanan pada jasa pengiriman Ninja Xpress Margoyoso. Hasil penelitian terdapat 5 atribut perbaikan diantaranya pembuatan SOP ketat untuk pegawai, pelatihan sikap perilaku pegawai, meningkatkan kebersihan area parkir dan kantor, evaluasi tiap bulan kepada pegawai, dan penambahan pegawai untuk percepatan pengiriman.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Jasa, Kano, *quality functional deployment* (QFD), *house of quality* (HOQ).

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA JASA
PENGIRIMAN NINJA XPRESS MARGOYOSO DENGAN
MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL KANO DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Student Name : Rachmad Iqbal Thoha

Student Identity Number : 201857036

Supervisor :

1. Rangga Primadasa, ST., MT.
2. Sugoro Bhakti Sutono, ST., MT.

ABSTRACT

A lot of package delivery service businesses have sprung up, all competing with each other to attract as many customers as possible to use their services. The problem with Ninja Xpress Margoyoso is that there are still customers for the services provided. Based on these problems, a research will be conducted using the Kano method and quality function deployment (QFD) with the aim of improving service quality and customer satisfaction. The Kano method is used to determine the desired attributes to win, while the quality functional deployment (QFD) method is used to determine the attributes that need to be developed to design improvements. Of the 22 service attributes, there are 9 attributes that are priority improvements. Furthermore, to design an improvement plan using the Kano model integration and quality function deployment (QFD) to produce a house of quality (HOQ). From the preparation of the house of quality, the highest weight value becomes a priority for service improvement on the Ninja Xpress Margoyoso delivery service. The results showed that there were 5 improvement attributes including making strict SOPs for employees, training employee behavior attitudes, improving the cleanliness of parking areas and offices, monthly evaluations for employees, and adding employees to speed up delivery.

Keywords : Quality of service, Kano, quality functional deployment QFD, house of quality (HOQ).

DAFTAR ISI

LAPORAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2. Definisi Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manfaat Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6 Metode Kano	Error! Bookmark not defined.
2.7 Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.8 Integrasi Model Kano dan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.9 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

- 3.3. Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6. *Flowchart* Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.1 Penjelasan *Flowchart* Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1 Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1. Penyusunan Kuisioner **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2. Penyebaran Kuisioner **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3. Data Responden Berdasarkan Umur **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4.1 Uji Validitas Metode Kano **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4.2 Uji Reliabilitas Metode Kano **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4.3 Uji Validitas QFD **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4.4 Uji Reliabilitas QFD **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Klasifikasi Kategori Kano **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Identifikasi Kategori Kano **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Rekapitulasi Atribut Hasil Kuisoner Metode Kano **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Melakukan Perhitungan *Better And Worse***Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Menentukan Prioritas Atribut Untuk Mengembangkan Layanan Jasa **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Mengidentifikasi kuisioner QFD **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Integrasi Metode Kano Dan QFD **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Penentuan Usulan Perbaikan Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.1 Penentuan *Customer Need (Matrix What)***Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.2 Penentuan *Technical respon (Matrix How)***Error! Bookmark not defined.**
- 4.6.3 Penyusunan *House Of Quality (HOQ)***Error! Bookmark not defined.**

4.7	Pembahasan Dan Rancangan Perbaikan..	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kano.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Klasifikasi Kepentingan Model Kano	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Proses Evaluasi Kano.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.4 Kuadran Kano	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.5 <i>HOQ (House Of Quality)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.6 Kerangka Konsep Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	31
Gambar 4.1 Hasil Kuadran Kano	54
Gambar 4.2 Penyusunan HOQ.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan dan keinginan pelanggan	4
Tabel 1.2 Volume Paket 1 Tahun Terakhir (Jan-Des 2021)	4
Tabel 2.1 Tabel Evaluasi Kano	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 <i>Symbol Technical Correlation</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Simbol Target <i>Value</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Identifikasi Atribut Pelanggan	32
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kano	33
Tabel 3.3 Skala Penilaian QFD	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Keluhan & Keinginan Pelanggan.....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	39
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.5 <i>Output Uji Validitas Metode Kano</i>	40
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 <i>Output Uji Reliabilitas Metode Kano</i>	42
Tabel 4.8 Uji Validitas Metode QFD	43
Tabel 4.9 <i>Output Uji Reliabilitas Metode QFD</i>	44
Tabel 4.10 Identifikasi kategori Kano.....	46
Tabel 4.11 Rekapitulasi Atribut Hasil Kuisioner Kano	51
Tabel 4.12 Perhitungan <i>Better & Worse</i> Kategori Kano.....	53
Tabel 4.13 Identifikasi Kuisioner QFD.....	56
Tabel 4.14 <i>Customer Needs</i>	57
Tabel 4.15 Skor Tingkat Kepentingan <i>Importance To Customer</i>	58
Tabel 4.16 Skor Tingkat Kepuasan <i>Customer Satisfaction Performance</i>	60
Tabel 4.17 Nilai Goal	62
Tabel 4.18 Perhitungan <i>Adjustment Factor</i>	63
Tabel 4.19 Penentuan <i>customer needs</i>	69
Tabel 4.20 Respon Teknis (<i>How</i>).....	70
Tabel 4.21 Prioritas Perbaikan Atribut Layanan.....	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 <i>Improvement Ratio</i>	23
Rumus 2.2 Bobot <i>Raw Weight</i>	24
Rumus 2.3 Normalisasi Bobot	24
Rumus 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Slovin.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuisioner Kano dan QFD.....	81
Lampiran 2 Dokumentasi Pengambilan Data	131



DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

QFD : *Quality Function Deployment*

PPKM : Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat

HOQ : *House Of Quality*

