

ABSTRAK

Jasa pengiriman barang dapat memudahkan kegiatan konsumen dalam pendistribusian barang. Salah satu bisnis jasa pengiriman barang yang sering digunakan saat ini adalah JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dan logistik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) sesuai dengan keinginan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode HOQ (*House Of Quality*) dan AHP AHP (*Analytical Hierrchy Process*), tujuan utama dari HOQ (*House Of Quality*) adalah untuk menterjemahkan kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan konsumen melalui pemahaman karakteristik dan pemanfaatan *Voice of the Customer* (suara konsumen). Penerapan metode AHP (*Analytical Hierrchy Process*) digunakan untuk mencari urutan prioritas dari berbagai alternatif dalam pemecahan suatu permasalahan, dengan cara melihat hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon teknis.

Tujuan dari penelitian yaitu untuk Menentukan atribut-atribut pelayanan terbaik yang harus diprioritas oleh JNE berdasarkan suara konsumen (*Voice Customer*) sehingga dapat meminimalisir keluhan atau komplain dari konsumen, dan ntuk merancang bentuk layanan yang harus dilakukan oleh pihak JNE (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan.

Hasil HOQ (*House Of Quality*) menunjukkan bahwa konsumen menginginkan 11 atribut pelayanan. Dari 11 atribut pelayanan terdapat 9 atribut pelayanan yang harus dilakukan perbaikan dengan cara melihat nilai rasio perbaikan. Untuk nilai prioritas respon teknis tertinggi adalah penambahan perlengkapan kantor dengan nilai kepentingan relatif sebesar 16,157%. Sedangkan Hasil perhitungan AHP (*Analytical Hierrchy Process*) menunjukkan prioritas tertinggi yaitu pada respon teknis peningkatan metode kerja JNE dengan nilai kepentingan relatif sebesar 11,87%.

Kata Kunci : Peningkatan kualitas pelayanan, JNE (PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir), HOQ (*House Of Quality*) dan AHP (*Analytical Hierrchy Process*)

ABSTRACT

Freight forwarding services can facilitate the activities of consumers in the distribution of goods. One of the freight services business that is often used today is JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). JNE is a company engaged in the delivery of goods and logistics. To improve the quality of service JNE (PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) in accordance with the wishes of consumers. This study uses the HOQ (House Of Quality) and AHP (Analytical Hierrchy Process) method, the main purpose of HOQ (House Of Quality) is to translate consumer needs according to customer expectations through understanding the characteristics and utilization of Voice of the Customer . The application of the AHP (Analytical Hierrchy Process) method is used to find the priority sequence of various alternatives in solving a problem, by looking at the relationship between customer needs and technical response.

The purpose of the research is to determine the best service attributes that must be prioritized by JNE based on the voice of the consumer (Voice Customer) so as to minimize complaints or complaints from consumers, and to design the service form to be done by JNE (PT Tiki jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan.

HOQ (House Of Quality) results indicate that consumers want 11 service attributes. Of the 11 service attributes there are 9 service attributes that must be improved by looking at the value of improvement ratio. For the priority value of the highest technical response is the addition of office equipment with a relative importance value of 16.157%. While the results of calculation AHP (Analytical Hierrchy Process) shows the highest priority that is on the technical response increase the working method JNE with relative importance value of 11.87%.

Keywords: *Improved service quality, JNE (PT Jalur Nugraha Ekakurir), HOQ (House Of Quality) and AHP (Analytical Hierrachy Process)*

KATA PENGANTAR

Al-hamdulillahirrobbil 'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rosullullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Metode HOQ (*House Of Quality*) Dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Jne (Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) Bangkalan) sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Nabi Muhammad SAW yang membawa risalah dari kegelapan menuju jalan yang terang.
3. Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T selaku ketua prodi teknik industri dan mesin Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura
4. Bapak Sabaruddin akhmad, ST. MT selaku Ketua Jurusan Teknik industri.
5. Bapak Ari Basuki, ST, MT dan Bapak Indra Cahyadi, ST, M.Bus., Ph.D selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Imron Kuswandi, S.T., M.T, Bapak Sugeng purwoko, S.T., M.T., dan Bapak Sabaruddin Akhmad, S.T.,M.T selaku dosen penguji yang meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis.
7. Segenap dosen Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura atas segala bimbingan dan arahnya selama perkuliahan.
8. Umi, abah , MbK (Fitriyatin Najiyah), Kak Rudy,dek ming, Kak Farid, Om Hosnol, Bunda ming dan Om Fahri yang selalu memberikan doa, perhatian, kasih sayang dan segala dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan dalam hidup penulis.

9. Segenap keluarga Bani Masbura dan Bani Abd Azis yang selalu memberikan do'a dan dukunganya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-Sahabat penulis dalam perkuliahan Nailur Rosyida, Eka Novia, Mithatia Septiana dan Primesthetisca yang selalu menemani penulis selama 4 tahun.
11. Sahabat dan Keluarga Gang 6 style, Sri wahyuni, Al aina, MbK Raudatul, Sabil dan seluruh teman2 kost Gang 6 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu menemani dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
12. Sahabat sekaligus adek Nike Larasati tercinta dan mas sunarto yang selalu menjadi suporter dan motivator penulis dalam penyelesaian skripsi dari awal sampai akhir.
13. Keluarga HMTI 17, Filia sandayani, Lilis Kurniawati, Azmi Alamsyah dan Ferry setiawan dan seluruh keluarga HMTI 17 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
14. Ilham Hakiki selaku kakak, teman, sahabat dan motivator yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
15. Seluruh keluarga TI'14 Ilham suhartono, Novi Putri Utami, Dicky, Any Nurhandayani dan seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga kita selalu kompak.
15. Seluruh Karyawan JNE Bangkalan dan konsumen JNE Bangkalan, Laptop Asus, om google dan seluruh referensi jurnal dan buku, yang sudah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu menyelesaikan dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah memberikan ridho dan balasan kepada semua pihak yang terlibat AAMIIN.

DAFTAR ISI

D Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Karakteristik Jasa	11
2.4 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	13
2.4.1 Kelebihan dan Kekurangan QFD.....	14
2.4.1.1 Kelebihan QFD	14
2.4.1.2 Kekurangan QFD.....	15
2.4.2 Manfaat QFD	15
2.4.3 Tahapan QFD.....	16
2.4.3.1 Pengumpulan suara konsumen	16
2.4.3.2 <i>House of Quality</i>	17
2.4.3.3 Perencanaan Desain (<i>Design Deployment</i>).....	20
2.4.3.4 Perencanaan Proses (<i>Process Planning</i>).....	21
2.4.3.5 Perencanaan Produksi (<i>production Planning</i>).....	21
2.5 AHP (<i>Analitycal Hierarchy Process</i>).....	21

2.5.1 Tahapan AHP (<i>Analytical Hierarchy Preocess</i>)	22
2.6 <i>State of the art</i>	25
2.6.1 <i>State of art</i> (Implementasi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) untuk meningkatkan layanan publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali)	25
2.6.2 <i>State of the art</i> (Upaya peningkatan kualitas jasa kesehatan menggunakan integrasi <i>Quality function deployment</i> (QFD) dengan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).	27
2.6.3 <i>State of the art</i> (Analisa kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi dengan metode <i>Quality Function Deployment</i> (studi kasus : perpustakaan Pusat UMS).	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.5 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Reabilitas	34
3.5.3 Langkah –Langkah QFD	34
3.6 <i>Flowchart</i>	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Identifikasi Keinginan dan Kebutuhan Konsumen.....	43
4.2 Data Responden	44
4.2.1 Data Responden berdasarkan Usia	44
4.2.2 Data Responden Berdasarkan pekerjaan	45
4.2.3 Data Responden Berdasarkan lama menggunakan JNE.....	46
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3 HOQ (<i>House Of Quality</i>)	47
4.3.1 Kebutuhan Konsumen	47
4.3.2 Derajat Kepentingan.....	48
4.3.3 Derajat Kepuasan	50

4.3.4 Nilai Target	52
4.3.5 Rasio Perbaikan.....	53
4.3.6 <i>Salest Point</i>	55
4.3.7 Pembobotan.....	56
4.3.8 Normalisasi Pembobotan.....	58
4.3.9 Respon Teknis	59
4.3.10 Hubungan Antara Respon Teknis dan Kebutuhan Konsumen.....	60
4.3.11 Nilai Antara Respon Teknis dan Kebutuhan Konsumen	62
4.3.12 Nilai Absolut respon Teknis.....	64
4.3.13 Menentukan Kepentingan Relatif Respon Teknis.....	67
4.3.14 Hubungan Antara Respon Teknis	69
4.3.15 <i>Benchmark</i>	70
4.3.16 HOQ (<i>House Of Quality</i>)	71
4.4 Metode AHP	72
4.4.1 Penentuan Kriteria	72
4.4.2 Hasil Perhitungan AHP	74
4.4.3 Perhitungan Kepentingan Relatif dan Absolut dengan Pembobotan AHP	75
4.4.4 Matriks HOQ dengan Metode AHP	78
BAB V KESIMPULAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 kriteria alternatif perbandingan	24
Tabel 2.2 Perbandingan Tiap kriteria	25
Tabel 2.3 <i>State of the art</i>	26
Tabel 2.4 <i>State of the art</i>	27
Tabel 2.5 <i>State of the art</i>	28
Tabel 3.6 Waktu Penelitian	29
Tabel 3.7 kriteria alternatif perbandingan	39
Tabel 3.8 Perbandingan tiap kriteria	39
Tabel 4.9 Identifikas kebutuhan dan keinginan konsumen	44
Tabel 4.10 Data usia responden JNE	45
Tabel 4.11 Data Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.12 Data lama Responden menggunakan JNE	47
Tabel 4.13 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4.18 Atribut keinginan dan kebutuhan konsumen	48
Tabel 4.19 Derajat Kepentingan	49
Tabel 4.20 Derajat Kepuasan	51
Tabel 4.21 Nilai Target	53
Tabel 4.22 Rasio Pebaikan	54
Tabel 4.23 kriteria sales point	55
Tabel 4.24 Sales Point.....	57
Tabel 4.25 Pembobotan.....	61
Tabel 4.26 Normalisasi Pembobotan	62
Tabel 4.27 Respon teknis hasil wawancara	63
Tabel 4.28 Respon teknis	64
Tabel 4.29 Hubungan antara respon teknis dan kebutuhan konsumen	65
Tabel 4.30 Nilai Hubungan antara respon teknis dengan kbutuhan dan keinginan konsumen	67
Tabel 4.31 Nilai absolut respon teknis.....	70
Tabel 4.32 Kepentingan relatif dan prioritas.....	71
Tabel 4.33 Kepentingan relatif.....	72
Tabel 4.34 Perbandingan dengan perusahaan lain	74

Tabel 4.35 Hasil Perhitungan AHP	78
Tabel 4.36 Nilai absolut tiap atribut menggunakan AHP	79
Tabel 4.37 Kepentingan Absolut dan Kepentingan relatif.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2 Tahapan QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	16
Gambar 2.3 HOQ (<i>House of Quality</i>).....	17
Gambar 2.4 <i>Struktur Hierarki</i> AHP	22
Gambar 2.5 Hubungan sasaran kriteria dan alternatif dalam AHP	24
Gambar 3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	42
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> responden berdasarkan usia	44
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> data responden berdasarkan pekerjaan	45
Gambar 4.9 <i>Pie Chart</i> data responden berdasarkan lama menggunakan JNE...	46
Gambar 4.10 <i>Pie Chart</i> data Responden berdasarkan jenis kelamin	46
Gambar 4.11 Hubungan antar respon teknis	69
Gambar 4.12 <i>House Of Quality</i>	71
Gambar 4.13 Penentuan Kriteria.....	73
Gambar 4.14 HOQ menggunakan metode AHP	78

