

TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *QFD***

(Studi Kasus : PT. Petrokimia Gresik)



Disusun Oleh :

**Wafiyatul Hidayah
1411800099**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TUGAS AKHIR

STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *QFD*

(Studi Kasus : PT. Petrokimia Gresik)

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Pada Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disusun Oleh :

Wafiyatul Hidayah

1411800099

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Wafiyatul Hidayah
NBI : 1411800099
Fakultas : Teknik
Jurusan : Teknik Industri
Judul Penelitian : Strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Servqual* dan *Qfd*

**Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing,**



Erni Puspanantasari Putri, S.T., M.Eng., Ph.D.
NPP : 20410.96.0479

**Dekan, Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Arif H. Sajiyo, M.Kes.

NPP : 20410.90.0197

**Kaprodi Teknik Industri
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Hery Murawan, S.T., M.T.
NPP : 20410.94.0378

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Nama : Wafiyatul Hidayah
NBI : 1411800099
Program Studi : Teknik
Judul Tugas Akhir : Strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Servqual* Dan *Qfd*.

Tugas Akhir ini Telah di Uji pada : Tanggal 08 Juni 2022

Panitian Penguji Tugas Akhir Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Erni Puspanantasari Putri, S.T., M.Eng., Ph.D.	NPP : 20410.96.0479
Anggota	Dr. I Nyoman Lokajaya, S.T., M.M.	NPP : 20410.97.0499
	Hilyatun Nuha, S.T., M.T.	NPP : 20410.17.0724

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wafiyatul Hidayah

NBI : 1411800099

Program Studi : Teknik Industri Untag Surabaya

Menyatakan bahwa ini sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul :

**“STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL DAN QFD”**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 28 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,




Wafiyatul Hidayah

NBI : 141180009



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wafiyatul Hidayah
NBI/NPM : 1411800099
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Servqual* Dan *Qfd*.” (Studi Kasus: PT. Petrokimia Gresik)

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 28 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Wafiyatul Hidayah)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN QFD

PT. Petrokimia Gresik merupakan anak Perusahaan PT. Pupuk Indonesia yang memproduksi pupuk dalam rangka Meningkatkan Produksi Pertanian dan Ketahanan Pangan Nasional. Pada salah satu Unit Kerja di PT. Petrokimia Gresik yaitu Departemen Administrasi dan Penjualan terdapat satu Pupuk yang jarang ada Pemasukan yang tidak memenuhi dari Target Kuantum RKAP untuk Perusahaan yaitu pupuk Urea dengan dibuktikan dari hasil Pra Penelitian, Data Kuantum Realisasi dan Target Kuantum RKAP Pupuk Urea tahun 2021. Dalam penelitian ini, persepsi dan harapan pelanggan dianalisis menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur kualitas layanan Departemen Administrasi dan Penjualan Pupuk Urea. Pengukuran yang mengungkap kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan metode *Servqual* akan dikoreksi menggunakan *QFD*. Kemudian disiapkan strategi yang berlaku untuk perusahaan. Hasil *Servqual* menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki peringkat kepuasan “tidak memuaskan”, artinya pelanggan menilai pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Selanjutnya, hasil analisis menggunakan *QFD* menunjukkan bahwa rata-rata semua atribut perlu ditingkatkan. Indikator yang perlu diprioritaskan adalah yang terkait dengan kapasitas *PIC* urea. Oleh karena itu, rekomendasi dari *AVP* Pupuk Urea adalah melakukan evaluasi pembelian terhadap kinerja *PIC* Urea di bagian administrasi dan penjualan PT. Petrokimia Gresik.

Kata kunci: Analisis *Gap*, Kepuasan Pelanggan, *QFD*.

ABSTRACT

STRATEGY TO IMPROVE UREA FERTILIZER SALES BASED ON CUSTOMER SATISFACTION LEVEL WITH SERVICE QUALITY AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

PT. Petrokimia Gresik is a subsidiary of PT. Pupuk Indonesia produces fertilizers to support the government's plan to increase agricultural production and national food security. In one of the Work Units, namely the Administration and Sales Department, there is one Fertilizer that rarely has income that does not meet the Company's RKAP Quantum Target, namely Urea fertilizer as evidenced from the results of the Pre-Employment Program. Research, Quantum Data Realization and Quantum Targets of Urea Fertilizer RKAP in 2021. In this study, customer perceptions and expectations were analyzed using the Servqual method to measure the service quality of the Urea Fertilizer Administration and Sales Department. Measurements that reveal the gap between customer perceptions and expectations of the Servqual method will be corrected using QFD. Then prepared a strategy that applies to the company. Servqual results show that all dimensions have a "unsatisfactory" satisfaction rating, meaning that customers judge the services provided are not in accordance with customer expectations. Furthermore, the results of the analysis using QFD show that the average of all attributes needs to be improved. Indicators that need to be prioritized are those related to urea PIC capacity. Therefore, the recommendation from AVP Pupuk Urea is to evaluate the purchase of the performance of PIC Urea in the administration and sales of PT. Petrokimia Gresik.

Keywords: Customer Satisfaction, Gap Analysis, QFD.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan judul ***“Strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Servqual dan Qfd”*** Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata-1 (S1) Teknik Industri di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Erni Puspanantasari Putri, ST., M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan kepada penulis.
2. Dr. Ir. H. Sajyo, M.Kes. selaku dekan fakultas Teknik yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat menempuh studi Strata-1 (S1) di Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Hery Murnawan, ST., MT. selaku Ketua Program Studi, dan seluruh Dosen Pengajar dan Staff di Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Handy Febri Satoto, ST., MT. selaku Dosen Wali selama penulis berada di bangku kuliah.
5. Kedua Orang Tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan kasih sayang, kesabaran dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman Angkatan 2018 Teknik Industri di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu berbagi suka dan duka selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian Tugas Akhir.
7. Seluruh pihak yang tercantum satu persatu, yang telah membantu hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan kemampuan dalam Tugas Akhir ini. Namun, demikian penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan perkembangan ilmu Teknik Industri.

Surabaya, 31 Mei 2022

Wafiyatul Hidayah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<i>1.4.1 Batasan Masalah</i>	6
<i>1.4.2 Asumsi Penelitian</i>	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9

2.1.1	<i>Dimensi Kepuasan Pelanggan</i>	10
2.1.2	<i>Pengukuran Kepuasan Pelanggan</i>	10
2.1.3	<i>Harapan dan Persepsi (Kepuasan Pelanggan)</i>	11
2.2	<i>Pengertian Kualitas</i>	11
2.2.1	<i>Manfaat Kualitas</i>	13
2.3	<i>Pengertian Pelayanan</i>	13
2.3.1	<i>Karakteristik Pelayanan</i>	13
2.4	<i>Pengertian Kualitas Pelayanan</i>	14
2.4.1	<i>Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan</i>	15
2.5	<i>Teknik Sampling</i>	15
2.5.1	<i>Probability Sampling (Random Sample)</i>	16
2.5.2	<i>Nonprobability Sampling (Non-Random Sample)</i>	16
2.6	<i>Desain Kuesioner</i>	17
2.7	<i>Skala dan Pengukuran</i>	18
2.7.1	<i>Skala Likert</i>	18
2.8	<i>Uji Validitas</i>	20
2.9	<i>Uji Reliabilitas</i>	20
2.10	<i>Metode Service Quality</i>	21
2.10.1	<i>Definisi Service</i>	21
2.10.2	<i>Service Quality (Servqual)</i>	21
2.10.3	<i>Pengertian GAP</i>	23
2.11	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	28
2.11.1	<i>Tujuan QFD</i>	28
2.11.2	<i>Manfaat QFD</i>	28
2.11.3	<i>Tahapan – tahapan QFD</i>	29
2.11.4	<i>House of Quality (HoQ)</i>	30
2.12	<i>Penelitian Terdahulu</i>	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.1.1 <i>Tempat Penelitian</i>	37
3.1.2 <i>Waktu Penelitian</i>	37
3.2 Rencana Penelitian	37
3.3 Penjelasan Metodologi Penelitian (<i>Flowchart</i>).....	38
3.3.1 <i>Studi Lapangan</i>	38
3.3.2 <i>Studi Pustaka</i>	38
3.3.3 <i>Penentuan Objek Penelitian</i>	38
3.3.4 <i>Penyusunan Kuesioner</i>	38
3.3.5 <i>Penyebaran Kuesioner</i>	39
3.3.6 <i>Pengumpulan Data</i>	39
3.3.7 <i>Uji Validitas</i>	40
3.3.8 <i>Uji Reliabilitas</i>	40
3.3.9 <i>Metode Servqual (Service Quality)</i>	40
3.3.10 <i>Metode QFD (Quality Function Deployment)</i>	41
3.3.11 <i>Analisis dan Pembahasan</i>	43
3.3.12 <i>Kesimpulan dan Saran</i>	43
3.4 <i>Flowchart</i> Penelitian	44
Diagram Alir Penelitian (<i>Flowchart</i> Penelitian)	44
BAB IV PENGOLAHAN DAN PEMBAHASAN DATA	47
4.1 Pengumpulan Data Konsumen	47
4.1.1 <i>Penyusunan Kuesioner</i>	47
4.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	51
4.3 Uji Validitas	51
4.4 Uji Reliabilitas	54
4.5 Analisa Indeks Kepuasan Pelanggan.....	55

4.6	Analisis GAP	57
4.6.1	<i>Data Importance Rating</i>	57
4.6.2	<i>Perhitungan Gap</i>	61
4.7	Analisa Data Service Quality	66
4.8	Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	69
4.8.1	<i>Penentuan Voice Of Customer (Matrix Whats)</i>	69
4.8.2	<i>Pengelompokan Variabel Layanan</i>	71
4.8.3	<i>Penyusunan Technical Requirement (Matrix Hows)</i>	72
4.8.4	<i>Penentuan Relationship Matrix Whats dan Hows</i>	73
4.8.5	<i>Perhitungan Technical Requirement dan Column Weight</i>	74
4.8.6	<i>Penentuan Corelation Matrix</i>	75
4.8.7	<i>Penyusunan Komponen Target (Operation Goals)</i>	76
4.8.8	<i>Penyusunan Prioritas Perbaikan</i>	77
4.8.9	<i>Hasil Matrix House of Quality (HOQ)</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		89
BIOGRAFI		115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Omset dengan Target Omset Pupuk Urea	2
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2 Model Konseptual <i>Servqual</i>	23
Gambar 2.3 <i>Diagram Kartesius</i>	27
Gambar 2.4 <i>House of Quality</i>	31
Gambar 2.5 Fase <i>Quality Function Deployment</i>	33
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian	44
Gambar 3.2 Lanjutan Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Diagram $Q = P - E$	68
Gambar 4.1 <i>Diagram Kartesius</i>	70
Gambar 4.2 <i>Matrix</i> antara <i>Whats</i> dengan <i>Hows</i> Konsep <i>Servqual</i>	75
Gambar 4.3 <i>Matrix</i> antara <i>Whats</i> dengan <i>Hows</i> <i>Correlation Matrix</i>	77
Gambar 4.4 <i>Matrix House of Quality</i>	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Analisa Gap Pra Penelitian Kualitas Pelayanan:.....	2
Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	19
Tabel 2.2 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	20
Tabel 2.3 Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i>	32
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Rencana Pelaksanaan Penelitian	37
Tabel 3.2 Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i>	42
Tabel 4.1 Kuesioner Persepsi dan Harapan Tingkat Kualitas Layanan	48
Tabel 4.2 Nilai-nilai <i>r Product Moment</i>	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas tiap Atribut	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas tiap Atribut.....	54
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.6 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.7 Hasil <i>Score</i> Persepsi Pelanggan Data Kuesioner	59
Tabel 4.8 Hasil <i>Score</i> Harapan Pelanggan Data Kuesioner	60
Tabel 4.9 Hasil Analisa Gap	63
Tabel 4.10 Hasil Analisa Gap tiap Dimensi <i>Servqual</i>	67
Tabel 4.11 Hasil Penyusunan <i>Voice of Customer</i>	71
Tabel 4.12 Hasil Pengelompokan Variabel Layanan	72
Tabel 4.13 Hasil <i>Technical Requirement</i>	74
Tabel 4.14 Simbol dalam <i>Relationship Matrix</i>	74
Tabel 4.15 Hasil <i>Column Weight</i>	76
Tabel 4.16 Hasil <i>Operation Goals</i>	78
Tabel 4.17 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Pelanggan.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2 Data Responden Pra Penelitian.....	96
Lampiran 3 Data Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Persepsi Pelanggan	99
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Harapan Pelanggan.....	100
Lampiran 5 Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan Pra penelitian	101
Lampiran 6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan Pra penelitian	102
Lampiran 7 Data Responden Pupuk Urea	103
Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Persepsi Pelanggan	106
Lampiran 9 Data Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Harapan Pelanggan.....	107
Lampiran 10 Hasil Output <i>Software SPSS</i> Uji Validitas dan Reliabilitas.....	108
Lampiran 11 Hasil Output <i>Software SPSS</i> Uji Validitas dan Reliabilitas.....	110
Lampiran 12 Struktur Organisasi PT. Petrokimia Gresik	112
Lampiran 13 Penelitian Pada PT. Petrokimia Gresik.....	113
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Penelitian Tugas Akhir	114
Lampiran 15 Lembar Revisi Penelitian Tugas Akhir.....	115