

TUGAS AKHIR

**INTEGRASI *SERVQUAL*, *KANO MODEL* DAN ANALISIS *SWOT*
UPAYA STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION**



Disusun Oleh :

ACHMAD IZZURROMADLON
NBI : 1412000082

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

2024

TUGAS AKHIR

**INTEGRASI *SERVQUAL*, *KANO MODEL* DAN ANALISIS *SWOT*
UPAYA STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION**



ACHMAD IZZURROMADLON
NBI : 1412000082

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

2024

TUGAS AKHIR

**INTEGRASI *SERVQUAL*, *KANO MODEL* DAN ANALISIS *SWOT*
UPAYA STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) dalam Ilmu Teknik Industri
Pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh :

ACHMAD IZZURROMADLON

NBI : 1412000082

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

2024

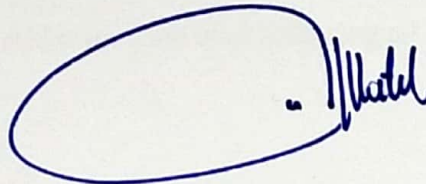
iii

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Achmad Izzurromadlon
NBI : 1412000082
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : "INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL
DAN ANALISIS SWOT UPAYA STRATEGI
PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI
PRODUCTION"

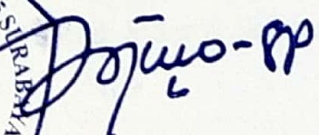
Tugas Akhir ini telah disetujui
Tanggal 13 Mei 2024
Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing



Siti Muhimatul Khoiroh, S.T., M.T.
NPP . 20410.16.0723

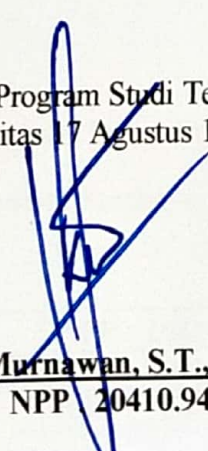


Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. H. Satriyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng
NPP . 20410.90.0197

Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Hery Murnawan, S.T., M.T., CSCA
NPP 20410.94.0378

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

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Nama : Achmad Izzurromadlon
NBI : 1412000082
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : "INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL
DAN ANALISIS SWOT UPAYA STRATEGI
PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI
PRODUCTION"

Tugas Akhir ini telah diuji pada tanggal 21 Mei 2024

Panitia Penguji Tugas Akhir Berdasarkan Keputusan Dekan Fakultas
Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Siti Muhimatul Khoiroh, ST., MT	NPP : 20410.16.0723
Anggota	Ir. Siti Mundari, MT	NPP : 20410.89.0182
	Hilyatun Nuha, ST., MT., CSCA	NPP : 20410.16.0722

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ACHMAD IZZURROMADLON

NBI : 1412000082

Program Studi : TEKNIK INDUSTRI

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

**“INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL DAN ANALISIS SWOT UPAYA
STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION”**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri diselesaikan tanpa menggunakan 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, 21 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Achmad Izzurromadlon
NBI . 1412000082



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 : ACHMAD IZZURROMADLON
NBI/NPM : 1412000082
Fakultas : TEKNIK
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Jenis Karya : Skripsi/~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:
INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL DAN ANALISIS SWOT UPAYA STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 21 Mei 2024

Surabaya, 21 Mei 2024



**ACHMAD
IZZURROMADLON**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan Tugas Akhir yang Saya lakukan di CV. INSANI PRODUCTION dapat terselesaikan dengan lancar.

Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib kelulusan kuliah yang wajib ditempuh di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai pelengkap penelitian yang telah dilaksanakan lebih kurang di CV. INSANI PRODUCTION.

Pada kesempatan ini Saya mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya sehingga Tugas Akhir yang Saya lakukan dan penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Secara khusus Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Hery Murnawan, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Siti Muhiatul Khoiroh, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing saya dalam melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
3. Semua teman-teman Teknik Industri yang telah banyak memotivasi saya.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman Saya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat Saya harapkan.

Semoga hasil laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Saya, kemudian bagi CV. INSANI PRODUCTION dan bagi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya Program Studi Teknik Industri.

Surabaya, 13 Mei 2024

Penulis

ABSTRAK

CV. Insani Production merupakan usaha yang berjalan pada bidang penyewaan dekorasi yang telah berdiri sejak 1998. Akan tetapi dengan berkembangnya teknologi saat ini memicu semakin ketatnya persaingan di dunia industri di bidang jasa, semakin mempersempit pula dan memperketat persaingan di bidang jasa. Dengan begitu saingan tidak hanya dimana dia berdiri, dan saingannya tidak lagi terbatas oleh suatu wilayah, kota, bahkan negara. Cv. Insani Production mengalami penurunan omset dikarenakan kurangnya pengembangan pada kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Peneliti membantu owner untuk dapat mengatasi hal tersebut dengan menggunakan metode *servqual*, kano, dan SWOT.

Berdasarkan perhitungan *servqual* dikatakan bahwa banyak pelanggan yang merasa kurang puas pada (X4.1 respon yang cepat) dengan nilai GAP 0,67. Sedangkan untuk metode kano didapatkan hasil dari 25 indikator yang ada masuk dalam kategori *one dimensional* dalam katagori ini kecukupan maupun ketersediaan atribut akan menghasilkan kepuasan dan ketidakcukupannya serta ketidakterseediaannya akan mengakibatkan ketidakpuasan, sehingga seluruh indikator harus diperbaiki atau ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Semua indikator masuk pada kategori *one dimensional* sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan CV. Insani Production masuk dalam kategori baik. Berdasarkan matrik SWOT diketahui bahwa strategi yang digunakan masuk pada kuadran 1 yaitu strategi (S-O) dimana memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan kesempatan yang ada.

Kata kunci: *Servqual*, Kano, SWOT, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

CV. Insani Production is a business operating in the decoration rental sector which has been established since 1998. However, the development of technology has now triggered increasingly tighter competition in the industrial world in the service sector, and competition in the service sector has become increasingly narrower and tighter. That way, rivals are not limited to where they stand, and rivals are no longer limited by a region, city, or even country. CV. Insani Production experienced a decline in turnover due to a lack of development in service quality from year to year. Researchers help owners to overcome this by using the Servqual, Kano, and SWOT methods.

Based on Servqual calculations, it is said that many customers are dissatisfied with (X4.1 fast response) with a GAP value of 0.67. Meanwhile, for the Kano method, the results obtained from 25 existing indicators fall into the one dimensional category. In this category, the adequacy and availability of attributes will result in satisfaction and their insufficiency and unavailability will result in dissatisfaction, so all indicators must be corrected or increased in order to increase customer satisfaction. All indicators fall into the one dimensional category so it can be concluded that the services provided by CV. Insani Production is in the good category. Based on the SWOT matrix, it is known that the strategy used is in quadrant 1, namely the (S-O) strategy, which utilizes strengths to obtain existing opportunities.

Keywords: *Servqual, Kano, SWOT, Customer Satisfaction, Loyalty*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR PERSAMAAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5 Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.1 Dimensi Kualitas	10
2.2 Jasa	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.3 Kepuasan Konsumen.....	14
2.4 Model <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	15

2.5 Model Kano.....	18
2.5.1 Tahapan Pengerjaan Metode Kano.....	21
2.6 Analisis SWOT	22
2.6.1 Unsur – Unsur SWOT	23
2.6.2 Faktor Eksternal dan Faktor Internal	23
2.6.3 Model Analisis SWOT	24
2.6.3 Matriks SWOT	25
2.7 Penentuan Sampel	26
2.7.1 <i>Purposive Sampling</i>	27
2.7.2 Jika Populasi Diketahui	28
2.7.3 Jika Populasi Tidak Diketahui.....	29
2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
2.8.1 Uji Validitas	30
2.8.2 Uji Reliabilitas.....	31
2.9 Skala Likert	32
2.10 Uji Kecukupan Data.....	32
2.12 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan	33
2.13 Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Metode Penelitian.....	43
3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian	43
3.3 Rencana Penelitian	48
3.3.1 Waktu Penelitian	48
3.3.2 Tempat Penelitian.....	48
3.3.3 Jadwal Penelitian.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Pengumpulan Data Konsumen	51
4.1.2 Penyusunan Kuesioner	51

4.2 Uji Validitas <i>Servqual</i>	51
4.3 Uji Reliabilitas <i>Servqual</i>	53
4.4 Analisa GAP <i>Servqual</i>	53
4.5 Analisis Data <i>Servqual</i>	57
4.6 Uji Validitas <i>Kano</i>	57
4.7 Uji Reliabilitas <i>Kano</i>	58
4.8 Penerapan Metode <i>Kano</i>	59
4.9 Analisis hasil <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i>	65
4.10 Identifikasi Analisis SWOT dari CV. Insani Production	68
4.11 Identifikasi Analisis SWOT dari CV. Insani Production	69
4.12 Uji Validitas SWOT	71
4.13 Uji Reliabilitas SWOT	72
4.14 Pembobotan Strategi	72
4.15 Penentuan Strategi	76
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83
BIOGRAFI	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 GAP SERVQUAL.....	17
Gambar 2. 2 Diagram Kano	19
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	46
Gambar 3. 2 Flowchart Penelitian Lanjutan.....	47
Gambar 3. 3 Flowchart Penelitian Lanjutan.....	48
Gambar 4. 1 Kuadran SWOT.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omset CV. INSANI PRODUCTION.....	2
Tabel 1. 2 Data Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 1. 3 Data Pembatalan Job.....	4
Tabel 2. 1 Tabel Evaluasi Kano.....	20
Tabel 2. 2 Jawaban Tunggal Untuk Kuisisioner Kano.....	21
Tabel 2. 3 Contoh Rekapitulasi Data Kano.....	21
Tabel 2. 4 Tabel Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	24
Tabel 2. 5 Tabel Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS).....	24
Tabel 2. 6 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Uji Validitas Tiap Atribut Servqual.....	51
Tabel 4. 2 Reliabilitas Tiap Dimensi Servqual.....	53
Tabel 4. 3 Reliabilitas Tiap Dimensi.....	53
Tabel 4. 4 Analisa GAP Servqual Kualitas Pelayanan Cv. Insani Production.....	54
Tabel 4. 5 Uji Validitas Tiap Atribut Fungsional Kano.....	57
Tabel 4. 6 Uji Validitas Tiap Atribut Disfungsional Kano.....	58
Tabel 4. 7 Reliabilitas Tiap Dimensi Fungsional Kano.....	58
Tabel 4. 8 Reliabilitas Tiap Dimensi Disfungsional Kano.....	59
Tabel 4. 9 Tabulasi Kano.....	59
Tabel 4. 10 Evaluasi Kano.....	61
Tabel 4. 11 Pengkategorian better dan worse.....	62
Tabel 4. 12 Strategi Klien.....	63
Tabel 4. 13 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4. 14 Atribut yang perlu dibenahi.....	66
Tabel 4. 15 Strategi SWOT.....	69
Tabel 4. 16 Uji Validitas SWOT.....	71
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas SWOT.....	72
Tabel 4. 18 Skala Likert untuk pembobotan internal.....	72
Tabel 4. 19 Matriks IFE(Internal Factor Evaluation).....	73
Tabel 4. 20 Skala Likert untuk pembobotan external.....	74
Tabel 4. 21 Matriks EFE(External Factor Evaluation).....	74

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Kualitas Layanan <i>SERVQUAL</i>	16
Persamaan 2.2 Menghitung Nilai <i>Better</i>	20
Persamaan 2.3 Menghitung Nilai <i>Worse</i>	20
Persamaan 2.4 Penentuan Sampel.....	24
Persamaan 2.5 Uji Kecukupan Sampel Populasi Diketahui.....	26
Persamaan 2.6 Uji Kecukupan Sampel Populasi Diketahui.....	26
Persamaan 2.7 Uji Kecukupan Sampel Populasi Diketahui.....	26
Persamaan 2.8 Uji Kecukupan Sampel Populasi Diketahui.....	26
Persamaan 2.9 Uji Kecukupan Sampel Populasi Tidak Diketahui.....	27
Persamaan 3.0 Uji Kecukupan Sampel Populasi Tidak Diketahui.....	27
Persamaan 3.1 Uji Kecukupan Sampel Populasi Tidak Diketahui.....	27
Persamaan 3.2 Uji Kecukupan Sampel Populasi Tidak Diketahui.....	27
Persamaan 3.3 Uji Kecukupan Sampel Populasi Tidak Diketahui.....	28
Persamaan 3.4 Skala Likert.....	30
Persamaan 3.5 Uji Kecukupan Data.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pengisian Form SERVQUAL	83
Lampiran 2 Data Pengisian Form KANO	83
Lampiran 3 Data Pengisian Form SWOT	84
Lampiran 4 IBM SPSS 25 Perhitungan Servqual	84
Lampiran 5 IBM SPSS 25 Perhitungan Kano	85
Lampiran 6 IBM SPSS 25 Perhitungan SWOT	85
Lampiran 7 Kuesioner Servqual	86
Lampiran 8 Kuesioner Kano	86
Lampiran 9 Kuesioner SWOT	87
Lampiran 10 Proses Loading Dock	87
Lampiran 11 Proses Loading Dock	88
Lampiran 12 Proses Loading Dock	88
Lampiran 13 Proses Loading Dock	89