

## 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 Kuisioner 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 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

# LAMPIRAN

This screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Form Responses 1'. The data is organized in columns: A (Email Address), B (Name), C (Uraian), D (Jenis Kelamin), E (Pernikahan), F (Tanggapan (Buku Fisik)), G (Tanggapan (Buku Fisik)), H (Tanggapan (Buku Fisik)), I (Tanggapan (Buku Fisik)), J (Tanggapan (Buku Fisik)), K (Tanggapan (Buku Fisik)), L (Tanggapan (Empati)), M (Tanggapan (Empati)), N (Tanggapan (Empati)), O (Tanggapan (Empati)), and P (Tanggapan (Empati)). Each row represents a respondent, with their email and name in columns A and B, and their responses to items A through P in the subsequent columns. The responses are numerical values from 1 to 5.

Lampiran 1 Data Pengisian Form *SERVQUAL*

This screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Form Responses 1'. The data is organized in columns: A (Email Address), B (Name), C (Uraian), D (Jenis Kelamin), E (Pernikahan), F (Tanggapan (Buku Fisik)), G (Tanggapan (Buku Fisik)), H (Tanggapan (Buku Fisik)), I (Tanggapan (Buku Fisik)), J (Tanggapan (Buku Fisik)), K (Tanggapan (Buku Fisik)), L (Tanggapan (Buku Fisik)), M (Tanggapan (Buku Fisik)), N (Tanggapan (Buku Fisik)), O (Tanggapan (Buku Fisik)), and P (Tanggapan (Buku Fisik)). Each row represents a respondent, with their email and name in columns A and B, and their responses to items A through P in the subsequent columns. The responses are numerical values from 1 to 5.

Lampiran 2 Data Pengisian Form *KANO*

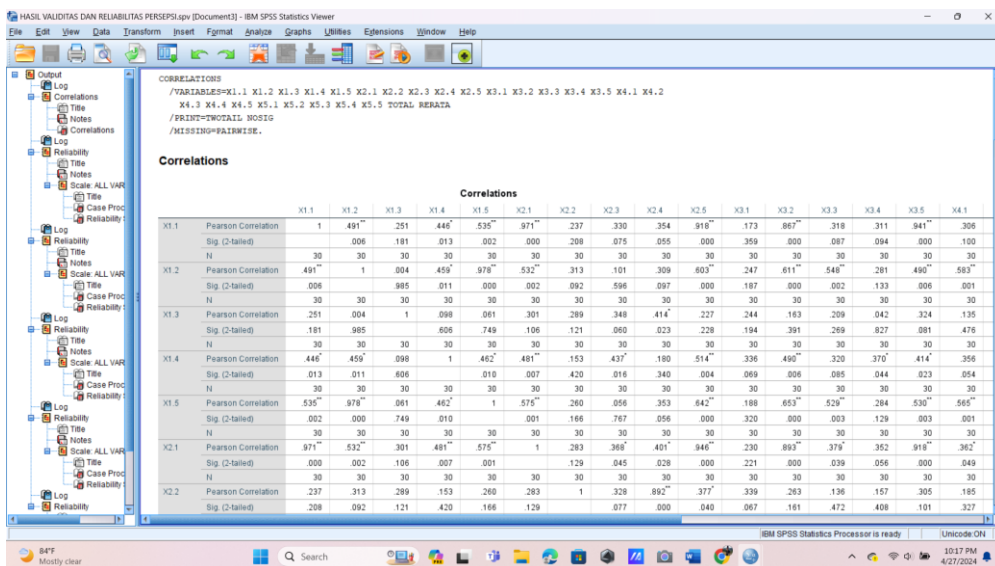
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Timestamp	Email Address	Nama	Umur anda	Jenis kelamin	Pekerjaan	Strenght (Kekuatan)1	Strenght (Kekuatan)2	Strenght (Kekuatan)3	Strenght (Kekuatan)4	Strenght (Kekuatan)5														
4/24/2024 9:48:26	semet127@gmail.com	Muhammad Irfan Maula	17:20 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 9:55:42	alika_sby202@gmail.com	M. Ajezi	35:49 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 9:56:47	wardahawayah11@gmail.com	warda	21:34 tahun	Perempuan	Pegawai Negeri/Swast	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 9:58:15	ydcanggla@gmail.com	anngi	21:34 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	5. Sangat Penting	3. Cukup Penting	4. Penting	2. Tidak Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:00:50	ramaduan2002@gmail.com	fadil	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	3. Cukup Penting														
4/24/2024 10:01:07	hink_nayakal@gmail.com	dr. ganendra	35:49 tahun	Laki-laki	Pegawai Negeri/Swast	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:01:08	devitaaprilia90@gmail.com	Nike devita aprilia	21:34 tahun	Perempuan	Pegawai Negeri/Swast	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:02:23	renamanyaf@gmail.com	Moh Bagus Pratama	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:03:12	audisirkir@gmail.com	Audy Sirkir	21:34 tahun	Perempuan	Pegawai Negeri/Swast	3. Cukup Penting	3. Cukup Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:04:34	oldawahala@gmail.com	Hilda	21:34 tahun	Perempuan	Wiraswasta	3. Cukup Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:10:44	avivandiasa@gmail.com	Eka Viansda	21:34 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:11:04	rahmasa08@gmail.com	alia rahma	17:20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	4. Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:11:06	ndybagismolana@gmail.com	Rizky Bagus Maulana	21:34 tahun	Laki-laki	Pegawai Negeri/Swast	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:12:23	farahansa87@gmail.com	Farah	21:34 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:12:35	yusuf5759@gmail.com	Yusuf Shalauddin	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	3. Cukup Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	3. Cukup Penting														
4/24/2024 10:12:39	rawadantand@gmail.com	Muhammad Fand	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:14:28	shotofutadah10@gmail.com	Shofatul Fadah	21:34 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:18:21	farishy11@gmail.com	Faris	21:34 tahun	Laki-laki	Pegawai Negeri/Swast	3. Cukup Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:19:27	rsdyayu1711@gmail.com	Wulan	17:20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:19:53	mayriky22@gmail.com	May Riki Ahmad T.	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	5. Sangat Penting	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:21:29	ailifawan23@gmail.com	Allia	21:34 tahun	Perempuan	Pegawai Negeri/Swast	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	3. Cukup Penting														
4/24/2024 10:22:00	serganadelerasta@gmail.com	Sergana Delarista	17:20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting	4. Penting														
4/24/2024 10:22:50	amanadema12@gmail.com	manda	21:34 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														
4/24/2024 10:22:59	ickyvictor199@gmail.com	Muhammad Dicky Kurt	21:34 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	4. Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting	5. Sangat Penting														

Lampiran 3 Data Pengisian Form SWOT

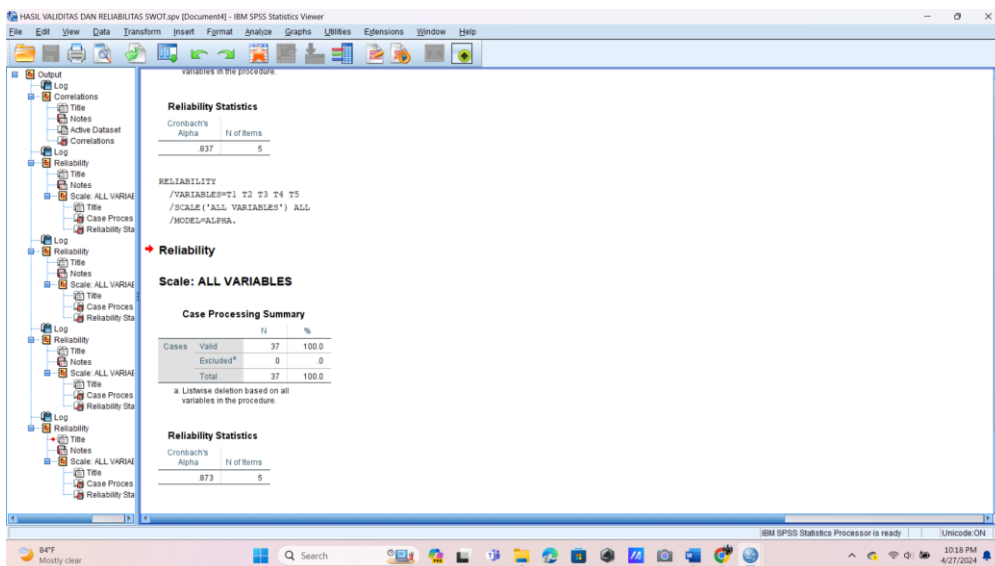
**CORRELATIONS**  
 /VARIABLES=X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, X3.5, X4.1, X4.2  
 /PRINT=TOTAL MISSING  
 /MISSING=FAIRWISE.

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4.1
X1.1	1	.829**	.741**	.668**	.800**	.866**	.736**	.800**	.741**	.736**	.530**	.473**	.596**	.732**	.535**	.663**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.008	.000	.000	.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2		1	.725**	.656**	.766**	.829**	.766**	.725**	.706**	.526**	.680**	.667**	.709**	.537**	.678**	
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.002	.000	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.3			1	.802**	.818**	.741**	.627**	.818**	.732**	.627**	.693**	.505**	.635**	.607**	.802**	.665**
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	
N			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.4				1	.874**	.802**	.680**	.874**	.935**	.680**	.695**	.671**	.671**	.668**	.733**	.605**
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N				30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X1.5					1	.935**	.796**	1.000**	.818**	.796**	.729**	.644**	.752**	.800**	.740**	.765**
Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N					30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.1						1	.873**	.935**	.875**	.873**	.865**	.596**	.710**	.866**	.666**	.816**
Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
N						30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.2							1	.796**	.764**	.861**	.522**	.573**	.571**	.736**	.544**	.714**
Sig. (2-tailed)								.000	.000	.000	.003	.001	.001	.000	.002	.000

Lampiran 4 IBM SPSS 25 Perhitungan *Servqual*



Lampiran 5 IBM SPSS 25 Perhitungan *Kano*



Lampiran 6 IBM SPSS 25 Perhitungan SWOT

Bagian 1 dari 12

## Peningkatan Kualitas Layanan Cv. Insani Production

Dengan hormat,  
Saya Achmad Izzuromadon, Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sedang melakukan **penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan** terhadap kualitas pelayanan CV. INSANI PRODUCTION dengan menggunakan metode SERVQUAL dan model Kano. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk melengkapi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya. Informasi yang diperoleh akan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini.

Email \*

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

1. Nama: \*

Teks jawaban singkat

### Lampiran 7 Kuesioner *Servqual*

Bagian 2 dari 7

## KANO (pelayanan terpenuhi (*functional*) atau tidak terpenuhi (*disfunctional*)) terhadap Cv. Insani Production

Kuesioner model kano terdiri dari 2 jenis pertanyaan mengenai atribut pelayanan yang ada di CV. INSANI PRODUCTION. Pertanyaan tersebut adalah mengenai **pendapat responden** jika atribut **pelayanan terpenuhi (*functional*)** dan jika atribut **pelayanan tidak terpenuhi (*disfunctional*)**. Responden dapat memilih 1 diantara 5 pilihan jawaban yang dianggap sesuai, penjelasannya sebagai berikut:

- 1 = Suka (S)
- 2 = Mengharapkan (M)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Toleransi (T)
- 5 = Tidak Suka (TS)

**Tangible (Bukti Fisik)**

1a. Apa yang anda rasakan jika Cv. Insani Production menyediakan (Ac/kipas angin)?

1. Suka

2. Mengharapkan

### Lampiran 8 Kuesioner *Kano*

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "SWOT". The form is in Indonesian and is titled "Bagian 2 dari 6". The main text of the survey is as follows:

**SWOT (Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian responden mengenai faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) guna mengetahui posisi strategi yang tepat untuk pengembangan CV. Insani Production. Bobot adalah nilai yang diberikan berdasarkan pada tingkat kepentingan).**

Kuesioner SWOT. Pertanyaan tersebut adalah mengenai pendapat responden jika atribut pelayanan penting dan jika atribut pelayanan tidak penting. Responden dapat memilih 1 diantara 5 pilihan jawaban yang dianggap sesuai, penjelasannya sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 = Tidak Penting (TP)
- 3 = Cukup Penting (CP)
- 4 = Penting (P)
- 5 = Sangat Penting (SP)

Below the scale, there is a section titled "Strength (Kekuatan)" with a sub-question: "1. Memiliki harga terjangkau". The response options are "1. Sangat Tidak Penting".

Lampiran 9 Kuesioner SWOT



Lampiran 10 Proses Loading Dock



Lampiran 11 Proses *Loading Dock*



Lampiran 12 Proses *Loading Dock*



Lampiran 13 Proses *Loading Dock*



**JURNAL BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**PRODI TEKNIK INDUSTRI**  
**SEMESTER GENAP 2023/2024**

Nama : Achmad Izzurroddlon  
 NBI : 1912000082  
 Judul Penelitian : INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL DAN KANFEL  
 ENGINEERING UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA  
 CV. INSANI PRODUCTION  
 Dosen Pembimbing: Siti Muhiyatu Khoirah, ST., MT.



No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	29/01		Masalah belum jelas & belum masalah diri yg dicaritakan. cari lagi & sevalida yg metode	
2	3/3 2024		Perbaiki Mendeloy, Bab 2 lambahi itungan sampel, dan BAB 3 diperbaiki kualitas reliabilitas himp & responden.	
3	6/3 2024		BAB 1 fungsi Bab ketuban /pangkatlan Bab 2 persamaan & rumus, Bab 3 perbaiki:	
4	7/3 2024		Bab 1 bahasa kasurnsi, bab 2 referensi teori teatya sampul & kuisioner direvisi 30 sampel.	
5	13/3 2024		BAB 1 bahasa agrasi, BAB 2 mendely, sampul, teori pengantelwili sampel, BAB 3 pejelasa Responden kuisionernya siapa	
6	15/3 2024		AEC	
7	5/4 2024		Lakukan Bab 4	
8	8/4 2024		Pengambilan data kuisioner	
9	15/4 2024		Pengolahan data & lempli	
10	29/4 2024		Analisis rucian BAB 3 & BAB 4 serta lampiran	
11	6/5 2024		Lampiran	
12	7/5 2024		Abstrak + lampiran	



**CV. INSANI PRODUCTION**

Jl. Sidoserma III No. 8d, Sidoserma,  
Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur 60239

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Kepala CV. INSANI PRODUCTION Muh. Effendi. DRS menerangkan bahwa:

Nama : Achmad Izzurromadlon  
NBI : 1412000082  
Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Prodi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa nama tersebut diatas telah melakukan penelitian sejak tanggal 20 Februari 2024 di CV. INSANI PRODUCTION. Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 04 Maret 2024  
Kepala CV. INSANI PRODUCTION

  
Muh. Effendi. DRS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
 FAKULTAS TEKNIK  
 PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

**REVISI SIDANG TUGAS AKHIR**

NAMA : Achmad Izzurromadlon  
 NBI : 1412000082  
 JUDUL : INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL DAN ANALISIS SWOT UPAYA STRATEGI PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA CV. INSANI PRODUCTION  
 BATAS BIMBINGAN REVISI : 1 Minggu setelah Sidang

NO	URAIAN	BAB	HALAMAN	NO	URAIAN	BAB	HALAMAN
1.	Variabel 2 kepuasan pelanggan → perbaiki			①	Flowchart metodologi penelitian. harus lebih fokus masalah		
2.	Perumusan masalah → hrs tuhant dengan kesimpulan		27/5 28/5	②	Mengapa semua atribut didapatkan R-tabel 0,961? Jelaskan		
3.	Fokus kepuasan pelanggan → kaitkan dengan Strategi pemasaran			③	Berapa responden yang dipakai, mengapa 30?		

Telah Direvisi,  
 Dosen Penguji 1,



Ir. Siti Mundari, MT

Dosen Penguji 2,



Hilyatun Nuha, ST., MT., CSCA

Surabaya, 21 Mei 2024  
 Mengetahui

Dosen Pembimbing/Ketua Penguji,



Siti Muhiatul Khoiroh, ST., MT

Lampiran 17 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BIOGRAFI



Peneliti Bernama Achmad Izzurromadlon, lahir pada 07 November 2002 di Surabaya. Penulis merupakan mahasiswa aktif di bidang Teknik Industri. Penulis mengawali Pendidikan dasarnya di SDN Klampis Ngasem I Surabaya, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 30 Surabaya, setelah penulis lulus jenjang dan melanjutkan pendidikan di MAN 1 Surabaya, setelah itu penulis melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Teknik Industri. Selama penulis menjadi mahasiswa aktif, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi di lingkungan intern kampus. Dari sekian kegiatan organisasi yang pernah diikuti penulis, salah satu organisasi yang paling ditekuni ialah Himpunan Mahasiswa Teknik Industri UNTAG Surabaya (HIMATITA).