

Service Quality Measurement with Quality Function Deployment and Importance Performance Analysis Methods in Manufacturing SMEs

Aditya Unggul Wijayanto (Management – 16/397149/EK/21105)

Thesis Supervisor: Rika Fatimah P.L., ST, M.Sc., Ph.D.

Abstract

Global developments are creating more complex consumer needs, even in the manufacturing industry. Companies need to understand consumer needs with consumer needs is needed so that companies are able to meet consumer needs and increase customer satisfaction. This study aims to measure the level of importance and level of satisfaction of service quality to identify service attribute that needs to be improved. The method used in this research is the Quality Function Deployment method with the help of analysis tools in the form of House of Quality, and the Importance Performance Analysis method. In determining the attribute needs, Service Quality theory is used in determining service attributes related to consumer needs. The study used a questionnaire as a research instrument with 24 respondents in measuring the level of importance and the level of consumer satisfaction.

The results of the study showed that the combination of the two methods which is QFD and IPA methods was able to identify the attribute needs and service elements that were priorities for improvement in order to meet the needs of consumers. The method can measure and provide evaluations related to the level of satisfaction and the level of consumer interest. Based on priorities of improvement, the analysis result can help to design plans for improving the quality service comprehensively so that consumers' problems can be solved.

Keyword: Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Importance Performance Analysis

Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode *Quality Function Deployment* dan *Importance Performance Analysis* pada UKM Manufaktur

Aditya Unggul Wijayanto (Manajemen – 16/397149/EK/21105)

Dosen Pembimbing: Rika Fatimah P.L., ST, M.Sc., Ph.D.

Intisari

Perkembangan global menciptakan kebutuhan konsumen yang lebih kompleks, tidak terkecuali pada industri manufaktur. Perusahaan perlu untuk memahami kebutuhan konsumen agar perusahaan mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari kualitas layanan sehingga dapat mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode *Quality Function Deployment* dengan bantuan alat analisis berupa *House of Quality*, dan metode *Importance Performance Analysis*. Dalam menentukan atribut kebutuhan, digunakan teori *Service Quality* dalam menentukan atribut pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan konsumen. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan 24 responden dalam mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kombinasi dari kedua metode yaitu metode QFD dan IPA mampu mengidentifikasi atribut kebutuhan dan elemen pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Metode dapat mengukur dan memberikan evaluasi terkait tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen. Berdasarkan prioritas dalam perbaikan, hasil analisis dapat membantu untuk merancang rencana perbaikan dalam kualitas layanannya dengan komprehensif sehingga permasalahan konsumen mampu diatasi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, *Importance Performance Analysis*