

**INTEGRASI SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PADA PT. LION SUPER INDO
SILIWANGI SEMARANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**DI SUSUN OLEH :
LUBNA
NIM 316.013.00768**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2017**

INTEGRASI *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. LION SUPER INDO SILIWANGI SEMARANG

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMEROLEH GELAR S1 PADA PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



**DI SUSUN OLEH :
LUBNA
NIM 316.013.00768**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2017**

FINAL PROJECT
INTEGRATION OF SERVICE QUALITY AND QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT TO INCREASE THE QUALITY OF THE SERVICES IN
PT. LION SUPER INDO SILIWANGI SEMARANG

Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S-1) at
Industrial Engineering Departement of Industrial Technology Faculty Sultan
Agung Islamic University



By
LUBNA
31601300768

MAJORING OF INDUSTRIAL ENGINEERING
INDUSTRIAL TECHNOLOGY FACULTY
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY
SEMARANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Integrasi *Servqual* dan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang” ini disusun oleh:


Nama : Lubna
NIM : 31601300768
Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan disetujui oleh dosen pembimbing pada:


Hari :

Tanggal :

Pembimbing I


Ir. Eli Mas'idah, MT

Pembimbing II


Nuzulia Khoiriyah, ST. MT

Mengetahui,
Ka, Program Studi Teknik Industri



Nurwidiana, ST. MT

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Integrasi *Servqual* dan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang” ini telah dipertahankan didepan dosen penguji Sidang Tugas Akhir pada:

Hari :

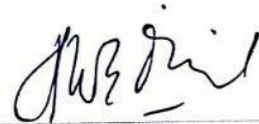
Tanggal :

Tim Penguji

Tanda Tangan

Nurwidiana, ST. MT

Ketua



Ir. Sukarno Budi Utomo, MT

Anggota I



Brav Deva Bernadhi, ST. MT

Anggota II



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lubna
NIM : 31601300768
Judul Tugas Akhir : *Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustakan, dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang,

Yang Menyatakan



Lubna

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lubna

NIM : 31601300768

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Alamat Asal : Jalan Petek Kp. Geni Besar 748 Semarang

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul:

Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang.

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialiheskan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan diinternet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiartisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang,

Yang Menyatakan



Lubna

PERSEMBAHAN



Ya Rabbi, Ya illahi....

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.

*Kubersujud dihadapan Mu
Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai
Di penghujung awal perjuanganku
Segala Puji bagi Mu ya Allah..*

Alhamdulillahirobbil'alamin...

Yang utama dari segalanya....

Sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini Lubna persembahkan untuk :

Kedua orang tua ku tersayang, Abiku Ayik Abdillah Albahar dan Mama Ati Kirana yang selalu memberikan Lubna do'a, semangat, cinta kasih, air mata, motivasi, petuah, pengorbanan serta banyak pelajaran hidup yang kalian berikan sehingga Lubna menjadi sosok yang tegar, kuat, mandiri, kerja keras dan hidup bagai berjalan menuju surga diatas pecahan kaca. Perih namun tetap berharap akan ada kebahagiaan di ujung jalan. Terima kasih atas kesabaran, dukungan dan penantian untuk Tugas Akhir ini.

Teruntuk sahabat syurgaku Illa Fajar Septianis terima kasih yaa sudah menjadi saksi hijrahku, terima kasih telah mengulurkan tanganmu dengan tepat, cepat dan membuatku bangkit yang senantiasa saling mengingatkan pada kebaikan karena sama-sama ingin menjadi hamba Allah yang lebih baik, mencari ridho Allah semata agar mampu membawa persahabatan itu ke jannah-Nya. Sahabat Till Jannah Insya Allah, Aamiin....

MOTTO



Allah telah melapangkan dadamu, menurunkan bebanmu darimu yang memberatkan punggungmu dan meninggikan derajatmu, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, janji Allah itu pasti.

(Surah Al-Insyiroh ayat 1-6)

**-Laa Tahzan Innallaha Ma'ana-
-Man Jadda Wa jadda-**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Surah Al-Baqarah ayat 286)

Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tentram.

(Surah Ar-Ra'd ayat 28)

Allah menghapus dan menetapkan apa yang Dia kehendaki.

(Surah Ar-Ra'd ayat 39)

Kalau kita yakin percaya sama Allah, Allah itu tidak perlu perantara. Allah bisa menolong kita dengan cara apapun. Walaupun takdirnya sudah ditulis. Karena Allah bisa merubah takdir lewat do'a dan harapan.

(Ustd. Hanan Attaki)

Ada Allah dalam hidupmu, yang siap menanggung segala keluh. Ada Allah dalam hatimu, jika kau serahkan pada-Nya segala sesuatu, Ia akan menjaganya hingga utuh.

Maka, dalam tiap gerimis kesedihan hanyutkan dirimu dalam dzikir panjang malammu. Dalam tiap kerikil tajam dijalanan, benamkan wajahmu dalam sujud kepasrahan. Dalam tiap duka yang menyapa, hanyutkan air matamu dalam sungai kasih-Nya. Dan dalam tiap kelabu langitmu, panggillah nama-Nya Allah.. Allah.. Allah..

Dan tunggulah, hingga Ia merubah mendungmu menjadi pelangi di gelap malam.

(Ustdzh Halimah Alaydrus)

Agar kamu mengurangi rasa nyeri dihati, pedih dihati atau apapun bentuk musibah, untuk menguranginya maka adalah engkau harus meyakini bahwa yang ngasih adalah Allah.

(Kajian Hikam, Ustd. Riyadh Ahmad)

Berbisik ke tanah, terdengar sampai ke langit, Sujud.

Al-qur'an is treatment for heart.

(Lubna)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Rasa syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridhonya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **INTEGRASI *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. LION SUPER INDO SILIWANGI SEMARANG**, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas mendapat bantuan dari banyak pihak berupa bimbingan, motivasi, semangat serta saran. Dengan hati yang tulus pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridhonya, melapangkan pikiran serta hati untuk selalu menimba ilmu yang bermanfaat.
2. Abi dan mama untuk semua pengorbanan, semangat serta motivasi juga doa yang telah abi dan mama panjatkan untuk Lubna dan terimakasih untuk Kakakku Soraya dan Adikku Aisyah, Muhammad, Zen dan Haidar. Abi, Mama, kakak dan adik kalian semua luar biasa. Perlakuan, perkataan untuk selalu memotivasi hingga Tugas Akhir ini Selesai.
3. Dr. H. Sri Artini Dwi Prasetyowati, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung.
4. Irwan Sukendar, ST. MT selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri.
5. Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT dan Nuzulia Khoriyah, ST. MT selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, masukan serta saran dan motivasi kepada saya. Mohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan saya.
6. Nurwidiana, ST. MT , Ir. H. Sukarno Budi Utomo, MT dan Brav Deva Bernadhi, ST. MT selaku dosen penguji yang bersedia memberikan pendapat dan saran kepada saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah maupun di luar kuliah.

8. Ibu D. Yuvlinda, Ibu Dian dan seluruh pengurus PT. Lion Super Indo Pusat (Jakarta) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang.
9. Bapak Ari dan Ibu Ajeng serta seluruh karyawan pada Perusahaan PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang yang telah membantu penulis untuk melakukan kegiatan penelitian Tugas Akhir ini.
10. Staff dan karyawan di Fakultas Teknik Industri , Bang Udin, Mba Alfi, Mba Astri. Mohon maaf sering merepotkan.
11. Teman terbaik Lubna. Illa Fajar Septianis terimakasih untuk segala kebaikan dan dukungannya, semoga Allah membalas kebaikanmu.
12. Teman Ubi Lubna dikampus Panji, Ilmi, Maria, Ita, Ali, Teguh dan Halim, terima kasih kalian untuk canda tawa, semangat, kebersamaan kalian, untuk hari-hari yang telah dilalui selama hampir 4 tahun ini bersama penulis.
13. Seluruh Tim Robotik Unissula dari angkatan tua sampai muda. Terima kasih untuk ilmu nya, pengalaman berharganya, kerjasamanya dan yang paling utama terima kasih untuk kekeluargaan kalian semua. Kalian seperti keluarga kedua Lubna.
14. Teman Icikicik Ehem. Azidny, Ema, Syakur dan Raka. Terima kasih telah membantu penulis untuk menyebar kuesioner, terima kasih untuk dukungan, bantuan dan semangatnya serta do'a nya.
15. Sahabat pertamaku di FTI Ratna Juwita dan penghuni kos srintilan. Ratna, Opik, Novi. Terima kasih telah menjadi teman begadang bareng, teman ngopi, teman nongkrong di Mcd dari pagi hingga pagi lagi, teman curhat, pemberi penyemangat, teman terlucu, teman susah senang insya allah sama-sama, tergalak, ter-ter segalanya, terima kasih kalian banyak membantu hingga pada akhirnya skripsi ini sudah menjadi skripsweet.
16. Teman ribut, boyband. Raka, Randa, dan Irwan. Terima kasih telah menjadi teman terlucu, penghibur dan terima kasih dukungan serta do'a kalian sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.

17. Teman terbaik saat kerja di Super Indo Siliwangi Bang Chuin dan mbak Dilla, dll. Terima kasih untuk semua bantuan, semangat kalian kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar.
18. Teman pelengkap dikampus. Ulya, Adhif, Nia dan Nika yang selama Tugas Akhir ini jadi teman renyah.
19. Teman masa SMA Lubna. Ma'e. Isti. Zora. Desy dan Rezhania, terima kasih untuk semangatnya, untuk waktunya yang disempatkan untuk lengkap bertemu disela-sela kesibukan masing-masing.
20. Teman-teman teknik industri 2013. Terima kasih untuk info-info yang ada di grup angkatan, terimakasih untuk semangat- semangat kalian. Industrial Engineering 2013 Insya Allah berkah. Aamiin.
21. Terima kasih untuk kopi Exo all varian, Kapal Api, Kopiko 78 all variant, Nescafe all varian yang telah menemani penulis setiap malam begadang.
22. Terima kasih Mcd Majapahit dan Gojek yang 24 jam menjadi tempat nongkrong untuk mengerjakan Tugas Akhir dan solusi saat kelaparan tengah malam melanda.
23. Semua pihak yang tealah membantu dalam proses dan penyelesaian Tugas Akhir ini hingga selesai.

Laporan ini berisikan mengenai pengendalian kualitas jasa dan perbaikan kualitas jasa dengan studi kasus pad PT. Lion Super Indo Siliwangi Semarang. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, tentunya Penulis menyadari bahwa didalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua. Semoga Allah SWT memberikan selalu rahmat dan hidayah pada kita semua. *Aamiin.....*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, September 2017

Penulis