



UNIVERSITAS DIPONEGORO

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN INTEGRASI
KANO DAN KANSEI ENGINEERING PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG CILANDAK**

TUGAS AKHIR

REYHAN RINDA PRADHANA

21070117140073

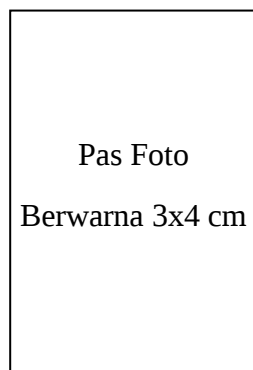
FAKULTAS TEKNIK

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang
dirujuktelah saya nyatakan dengan benar.**



Nama : Reyhan Rinda Pradhana

NIM : 21070117140073

Tanggal : 6 Januari 2022

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Reyhan", enclosed within a circular flourish.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

NAMA : Reyhan Rinda Pradhana

NIM 21070117140073

Jurusan/Program Studi : S-1 Teknik Industri

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Kano dan Kansei Engineering Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Cilandak

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan/Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Heru Prastawa, DEA



Penguji I : Dr. Ratna Purwaningsih, ST. MT



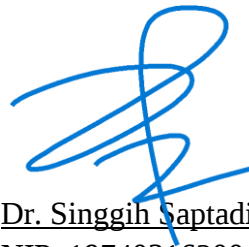
Penguji II : Dr. Hery Suliantoro, ST. MT



Semarang, 6 Januari 2022

Ketua Program Studi

Teknik Industri Universitas Diponegoro



Dr. Singgih Saptadi, ST., M.T.

NIP. 197403162001121001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reyhan Rinda Pradhana
NIM : 21070117140073
Jurusan/Program Studi : S-1 Teknik Industri
Departemen : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tugas Akhir

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN INTEGRASI KANO AND KANSEI ENGINEERING PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG CILANDAK

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang
Pada Tanggal : 6 Januari 2022

Yang menyatakan,



Reyhan Rinda Pradhana
NIM. 21070117140073

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Kano dan Kansei Engineering Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Cilandak” sebagai bentuk pertanggung jawaban dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Diponegoro telah berjalan dengan sangat baik. Penulis memiliki banyak kekurangan, berkat doa, bantuan, dan saran dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan, memberi saran, dan mengingatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Dr. Ir. Heru Prastawa, DEA, selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak sekali saran, arahan dan bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Ratna Purwaningsih, ST. MT dan Bapak Dr. Hery Suliantoro, ST. MT selaku dosen penguji yang telah membantu dalam memberikan masukan dan saran tentang Tugas Akhir ini.
4. Ibu Hery Catur Susanti dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Cilandak yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan karyawan Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro atas ilmu dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Khairul Auni, Feby Eka, Drajat Akbar yang telah memberikan banyak sekali masukan terhadap penulis.
7. Teman – teman TI 17, warga kost Andita, Fajar, Akhdan, Eki, Aldias, dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan inspirasi dan hal baru yang membantu semasa perkuliahan.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat dibutuhkan untuk melengkapi segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Semarang, 6 Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Salah satu industri yang berkembang saat ini adalah industri jasa keuangan. Ada banyak perusahaan yang bergerak di industri jasa keuangan. Setiap perusahaan bersaing untuk mendapat kepercayaan pelanggan. Pegadaian merupakan salah satu lembaga di bidang keuangan yang memberikan pelayanan dalam meningkatkan perekonomian nasional dengan cara melakukan jasa peminjaman uang. Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Cilandak terdapat 2.239 penurunan jumlah nasabah pada periode Agustus 2020 – Agustus 2021. Banyaknya keluhan yang disampaikan oleh nasabah secara langsung yaitu terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan yaitu lamanya antrean saat ingin menggadai pada waktu tertentu, panjangnya proses gadai barang yang memakan waktu, dan nasabah merasa tidak ada pemberitahuan akan barang gadaianya yang telah dilelang sehingga nasabah tersebut merasa dirugikan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa gadai khususnya Cabang Cilandak. Perusahaan harus memberikan pelayanan dengan baik, karena hal tersebut merupakan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa maupun produk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan digunakan integrasi metode kansei engineering dan kano model. Hasil pengintegrasian tersebut akan menentukan prioritas atribut layanan mana saja yang akan diberi saran perbaikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prioritas perbaikan berdasarkan kinerja layanan dengan memanfaatkan kebutuhan yang tidak dapat di sampaikan (latent needs) oleh nasabah. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa prioritas utama untuk diperbaiki yaitu ‘ketepatan waktu dalam pelayanan’ karena memiliki jumlah kansei terbanyak.

Kata Kunci: *Kansei Engineering, Kano Model, Kualitas Pelayanan*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Persepsi Pelanggan	10
2.1.2 Ekspektasi Pelanggan.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12

2.3	Kansei Engineering	13
2.3.1	Metodologi Kansei Engineering	16
2.4	SERVQUAL.....	18
2.4.1	Model Gap SERVQUAL	19
2.4.2	Pengukuran SERVQUAL	21
2.5	Kano Model.....	21
2.6	Analisis Regresi.....	24
2.6.1	Regresi Logistik Ordinal	24
2.6.1.1	Uji Kelayakan Model	25
2.6.1.2	Uji Keberartian Model.....	25
2.6.1.3	Uji Keberartian Parameter secara Parsial	26
2.6.1.3	Rasio Odd	26
2.7	Pengujian Statistik Kuesioner	27
BAB III		30
METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1	Kerangka Pikir.....	30
3.2	Alur penelitian.....	32
3.3	Desain Penelitian.....	34
3.4	Tahapan Penelitian	34
3.4.1	Studi Penelitian	34
3.4.2	Perumusan Masalah	34
3.4.3	Penentuan Tujuan Penelitian.....	35
3.4.4	Penentuan Sampling.....	35
3.4.5	Mengumpulkan Kansei Words.....	36
3.4.6	Identifikasi Atribut Layanan	37

3.4.7	Pembuatan Model Kuesioner	38
3.4.7.1	Kuesioner <i>Kansei Words</i>	38
3.4.7.2	Kuesioner SERVQUAL	39
3.4.7.3	Kuesioner Kano Model	39
3.4.8	Pengolahan Data.....	39
3.4.9	Analisa Hasil	40
3.4.10	Kesimpulan dan Saran.....	41
3.5	Posisi Penelitian	41
BAB IV		44
4.1	Proses Bisnis Pegadaian	44
4.2	Pengumpulan Data	45
4.2.1	Karakteristik Responden	45
4.2.2	Hasil Pengumpulan Data.....	46
4.2.3	Service Quality (SERVQUAL).....	46
4.2.4	Kansei Engineering	51
4.2.5	Kano Kategorisasi	51
4.3	Pengujian Statistik Kuesioner	52
4.3.1	Uji Validitas	52
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.4	Statistik Deskriptif.....	58
4.4.1	Perhitungan Gap Kualitas Pelayanan	58
4.4.2	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan dan Kategori Kano.....	60
4.5	Regresi Logistik Ordinal	62
4.6	Perencanaan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	73
BAB V		74

5.1	Analisa Karakteristik Responden	74
5.2	Analisa Pengujian Statistik Kuesioner	74
5.3	Analisis Perhitungan Gap	75
5.4	Analisis Kategori Kano	76
5.5	Analisis Hubungan Signifikan Antara Atribut Layanan dan <i>Kansei Words</i>	78
5.6	Analisis Prioritas Perbaikan	79
5.7	Analisa Hasil Rekomendasi Perbaikan.....	81
BAB VI		86
6.1	Kesimpulan.....	86
6.2	Saran	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Konseptual Kansei Engineering Tipe 1.....	15
Gambar 2. 2 Metodologi Kansei Engineering.....	16
Gambar 2. 3 Langkah Menentukan Semantic Space	17
Gambar 2. 4 Model Gap Service.....	20
Gambar 2. 5 Model Kano.....	22
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	31
Gambar 3. 2 Alur Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Proses Bisnis Pegadaian	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Kansei Words</i>	36
Tabel 3. 2 Atribut Layanan	37
Tabel 3. 3 Posisi Penelitian	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4. 2 Rata-Rata Nilai Ekspektasi	47
Tabel 4. 3 Rata-Rata Nilai Persepsi	49
Tabel 4. 4 Kategorisasi Kano	51
Tabel 4. 5 Uji Validitas Nilai Ekspektasi.....	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas Nilai Persepsi.....	54
Tabel 4. 7 Uji Validitas Nilai Fungsional	55
Tabel 4. 8 Uji Validitas Nilai Disfungsional.....	56
Tabel 4. 9 Uji Validitas Nilai <i>Kansei Words</i>	57
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 11 Nilai Gap Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan hasil regresi dengan Kategori Kano	60
Tabel 4. 13 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K1.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K2.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K3.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K4.....	65
Tabel 4. 17 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K5.....	66
Tabel 4. 18 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K6.....	67
Tabel 4. 19 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K1.....	68
Tabel 4. 20 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K8.....	69
Tabel 4. 21 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K9.....	69
Tabel 4. 22 Hasil Output Regresi Logistik Ordinal <i>Kansei Words</i> K10.....	70
Tabel 4. 23 Hasil Rekapitulasi Regresi Logistik Ordinal yang Signifikan	71
Tabel 5. 1 Hubungan yang Signifikan antara Atribut Layanan dan <i>Kansei Word</i>	78
Tabel 5. 2 Hubungan Atribut layanan signifikan dengan <i>kansei word</i> yang berhubungan beserta urutan prioritas	80

Tabel 5. 3 Atribut Layanan Signifikan dan Usulan Perbaikan.....	82
---	----