

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DI CV. SUSY KONVEKSI**

DISUSUN OLEH :

Yudi Pratama

17815 0039



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

B+

Huanaz

28/1/2021

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DI CV. SUSY KONVEKSI**

DISUSUN OLEH :

Yudi Pratama

17815 0039



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK
DI CV.SUSY KONVEKSI
SUMATERA UTARA**

Oleh :

Yudi Pratama

178150039

Diperiksa Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Yuana Delvika, ST, MT)

Dosen Pembimbing II



(Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT)

Disetujui Oleh :

Ketua Prodi Teknik Industri



(Yudi Daeng Polewangi, ST, MT)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

**LAPORAN AKHIR
KERJA PRAKTEK
CV. SUSY KONVEKSI
DISUSUN OLEH :**

Yudi Pratama

178150039

Diperiksa Oleh :

Pembimbing Lapangan



Widi Suhermanto
Kepala Produksi

Kepala Pembimbing Lapangan



Rahmad Sampurno
Manager

Disetujui Oleh :

CV. Susy Konveksi



Rahmad Sampurno
Manager

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini tepat pada waktunya.

Adapun lokasi kerja praktek mahasiswa di CV. Susy Konveksi Kota Medan yang secara umum tujuan mahasiswa melaksanakan kerja praktek pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) adalah untuk mempelajari tentang dunia kerja pada Susy Konveksi Kota Medan sehingga saya dapat mengetahui dan memahami semua kegiatan dalam dunia kerja untuk menambah wawasan dan ilmu dalam praktek kerja lapangan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Grace Yuswita Harahap, S.T., M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Bapak Yudi Daeng Polewangi, S.T., M.T Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
4. Ibu Yuana Delvika, S.T., M.T Selaku Dosen Pembimbing kerja praktek yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan laporan kerja praktek.
5. Ibu Healthy Aldriany Prasetyo, S.T., M.T Selaku Dosen Pembimbing kerja praktek yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan laporan kerja

praktek.

6. Kedua Orang Tua Yang telah banyak memberikan segala *support* baik dalam bentuk moral dan materil kepada saya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sebagai mana yang diharapkan diberbagai bagian mungkin terdapat kekurangan baik dalam materi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapakan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca sebagai bahan masukan demi kesempurnaan penulis laporan ini.

Akhir kata,penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu semoga laporan hasil kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Medan,22 Januari 2021

Penyusun

Yudi Pratama

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	2
1.3 Manfaat Kerja Praktek	2
1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek.....	3
1.5 Metodologi Kerja Praktek.....	4
1.6 Metode Pengumpulan Data dan Informasi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Perusahaan/Usaha	8
2.2 Ruang Lingkup Bidang Usaha	9
2.3 Lokasi Perusahaan.....	10
2.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.5 Dampak Sosial Terhadap Lingkungan.....	12
2.6 Struktuk Organisasi.....	12
2.7 Pembagian Tugas	13
2.8 Jam Kerja Karyawan.....	15
BAB III PROSES PRODUKSI.....	16
3.1 Pengertian Usaha Konveksi	16

3.1.1. Golongan Kualitas Rendah.....	18
3.1.2. Golongan Kualitas Menengah.....	18
3.1.3. Golongan Kualitas Tinggi.....	18
3.2 Sistem Kerja.....	18
3.3 Perlengkapan Alat dan Bahan.....	20
3.3.1 Alat.....	20
3.3.2 Bahan.....	21
3.4 Proses Produksi.....	22
BAB IV TUGAS KHUSUS.....	31
4.1 Pendahuluan.....	31
4.2 Judul.....	31
4.3 Latar belakang Permasalahan.....	31
4.4 Perumusan Masalah.....	32
4.5 Batasan Masalah.....	32
4.6 Tujuan Penelitian.....	33
4.7 Manfaat penelitian.....	33
4.8 Asumsi – Asumsi.....	34
4.9 Landasan Teori.....	34
4.9.1 Pengertian jasa.....	34
4.9.2 Karakteristik Jasa.....	35
4.9.3 Pengertian kepuasan pelanggan.....	37
4.9.4 Dimensi Kepuasan pelanggan.....	38
4.9.5 Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	38
4.9.6 Kualitas Pelayanan.....	39
4.9.7 Pengetian Jasa atau Pelayanan.....	41
4.9.8 Quality Function Deployment (QFD).....	42
4.9.9 Uji Validitas.....	43
4.9.10 Uji Realibilitas.....	44

4.10 Lokasi penelitian.....	44
4.11 Objek Penelitian.....	44
4.12 Pengumpulan Data.....	44
4.12.1 Sumber Data.....	45
4.12.2 Data	46
4.13 Pengolahan Data	46
4.13.1 Kuisisioner	46
4.13.2 Rekapitulasi Kuisisioner	48
4.13.3 Histogram.....	49
4.13.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1. CV. Susy Konveksi.....	9
2.2. Bagian Depan CV. Susy Konveksi.....	9
2.3. Letak lokasi CV. Susy Konveksi.....	10
2.4. Struktur Organisasi CV. Susy Konveksi.....	13
3.1. Contoh Bon Order Dari Pesanan Konsumen.....	22
3.2. Contoh Desain atau Pola Awal Pembuatan Baju.....	23
3.3. Pola Design Baju.....	24
3.4. Contoh Pesanan yang di Inginkan Pelanggan.....	24
3.5. Contoh Bahan Kain yang Digunakan.....	25
3.6. Contoh Marking Ukuran Baju.....	26
3.7. Proses Pembentangan dan Pengukuran Kain.....	27
3.8. Proses Penyatuan Pola-Pola Design Yang Sudah di Cutting.....	28
3.9. Proses Penjahitan Baju.....	29
3.10. Proses Perapian Pakaian.....	29
3.11. Packing Baju yang Sudah Selesai.....	30
4.1. Histogram.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1. Kuisisioner.....	47
4.2. Rekapitulasi Kuisisioner.....	48
4.3. Uji Validitas.....	50
4.4. Uji Reliabilitas.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu mata kuliah yang ada pada program studi teknik industri yang merupakan suatu kegiatan akademik yang harus diambil oleh mahasiswa. Kegiatan ini berupa terjun langsung kelapangan disuatu instansi atau perusahaan. Kerja praktek merupakan kegiatan yang wajib bagi setiap mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area Kota Medan. Kegiatan ini dilakukan sebelum mahasiswa menempu tugas akhir dan merupakan satu kesatuan kurikulum pendidikan. Tujuan utama Kerja Praktek adalah melatih mahasiswa dalam menghadapi pekerjaan dan dapat memecahkan persoalan sebenarnya yang dijumpai dalam praktek. Dalam praktek ini mahasiswa dapat menerapkan bahan-bahan yang diperoleh selama kuliah untuk memecahkan permasalahan yang dijumpai didalam praktek kerja tersebut.

Pada dasarnya kerja praktek adalah mengamati apa yang ada di perusahaan tersebut terutama pada sistem perusahaan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Untuk itu penyusun berkesempatan untuk kerja praktek di CV. Susy Konveksi Medan yang merupakan Usaha Kecil Menengah (UKM) dalam bidang Konveksi yang berada di Jl. Cucak Rawa II No.44 P. Mandala Medan.

Pada praktek kerja ini penyusun di berikan studi kasus untuk mengamati Analisa Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). Studi kasus ini berfokus pada Penentuan permintaan konsumen

untuk menetapkan kepuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Susy Konveksi Medan.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah sebagai dasar mahasiswa untuk menerapkan teori yang diajarkan diperkuliahan dapat di aplikasikan di lapangan, selain tujuan dari adanya kerja praktek yaitu diantaranya :

1. Dapat menambah wawasan tentang dunia kerja sebelum terjun ke dunia kerja.
2. Dapat meningkatkan keterampilan yang di dapatkan saat kerja praktek.
3. Untuk memenuhi nilai mata kuliah praktek kerja sebagai salah satu syarat kelulusan.
4. Menerapkan pengetahuan yang ada selama kuliah ke dalam dunia kerja.
5. Untuk mengetahui perbedaan antara penerapan teori dan pengalaman kerja nyata yang sesungguhnya.
6. Untuk mengenal dan memahami keadaan dilapangan secara langsung, khususnya di bagian produksi.

1.3 Manfaat Kerja Praktek

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Agar mahasiswa dapat melihat secara langsung sekaligus menerapkan teori yang diterima dibangku kuliah dengan pekerjaan lapangan.
 - b. Kesempatan memperdalam ilmu maupun memahami profesi dalam suatu model nyata.

- c. Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah kerja praktek pada program studi teknik industri fakultas teknik universitas medan area.
2. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Perguruan tinggi dapat menguji sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang telah diberikan kebidang praktek dunia kerja.
 - b. Sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan mutu kurikulum dimasa depan.
 3. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat memberdayakan mahasiswa untuk membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, sesuai dengan kemampuan mahasiswa yang bersangkutan.

1.4 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Adapun ruang lingkup kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Setiap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan harus melakukan kerja praktek pada perusahaan, pemerintah ataupun swasta.
2. Kerja praktek dilakukan pada CV. Susy Konveksi.
3. Kerja praktek ini meliputi bidang-bidang yang berkaitan dengan disiplin ilmu teknik industri, antara lain :
 - a. Ruang lingkup bidang usaha.
 - b. Organisasi dan manajemen.
 - c. Teknologi.
 - d. Proses produksi.

4. Kerja praktek ini harus memiliki sifat-sifat sebagai berikut :
 - a. Latihan kerja yang disiplin dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan, serta dengan para pekerja dalam perusahaan yang bersangkutan.
 - b. Mengajukan usulan-usulan perbaikan seperlunya dari sistem kerja atau proses yang selanjutnya dimuat dalam bentuk laporan.

1.5 Metodologi Kerja Praktek

Prosedur yang dilaksanakan dalam kerja praktek meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan

Yaitu mempersiapkan hal-hal yang penting untuk kegiatan penelitian antara lain :

- a. Pemilihan perusahaan tempat kerja praktek.
- b. Pengenalan perusahaan baik secara langsung ke tempat perusahaan maupun melalui internet.
- c. Permohonan kerja praktek kepada program studi teknik industri dan perusahaan.
- d. Konsultasi dengan coordinator kerja praktek dan dosen pembimbing.
- e. Penyusunan laporan.
- f. Pengajuan proposal kepada ketua program studi teknik industri dan perusahaan.
- g. Seminar proposal.

2. Tahap Orientasi

Mempelajari buku-buku karya ilmiah, jurnal, majalah, dan referensi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi perusahaan.

3. Peninjauan lapangan

Melihat cara dan metode kerja dari perusahaan serta mempelajari aliran bahan dan wawancara langsung dengan pelanggan, karyawan, dan pimpinan perusahaan.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data untuk tugas khusus dan data-data yang berhubungan dengan judul laporan.

5. Analisis dan evaluasi

Data yang diperoleh/dikumpulkan, dianalisis dan dievaluasi dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan.

6. Membuat draft laporan kerja praktek

Penulisan draft kerja praktek dibuat sehubungan dengan data yang diperoleh dari perusahaan.

7. Asistensi

Draft laporan kerja praktek dibuat sehubungan dengan data yang diperoleh dari perusahaan.

8. Penulisan laporan kerja praktek

Draft laporan kerja praktek yang telah diasistensi diketik rapi dan dijilid.

1.6 Metode Pengumpulan Data dan Informasi

Untuk kelancaran kerja praktek diperusahaan, maka perlu dilakukan pengumpulan data yang telah diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dan kerja praktek selesai tepat waktunya. Data-data yang telah diperoleh dari perusahaan dapat dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengamatan langsung dilapangan terhadap objek penelitian.
2. Melihat laporan administrasi serta catatan-catatan perusahaan yang berhubungan dengan data-data yang dibutuhkan.
3. Melakukan wawancara dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk menunjang pembahasan masalah di lingkungan objek penelitian tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar laporan ini tersusun dengan baik maka dibuatlah sistematika penulisan laporan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berupa uraian yang berisikan tentang latar belakang, tujuan dan manfaat kerja praktek, ruang lingkup kerja praktek, metologi kerja praktek, metode pengumpulan data dan informasi dan sistematika penulisan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Berupa uraian tentang gambaran umum dari perusahaan/UKM CV. Susy Konveksi yang menjadi objek pengamatan, antara lain adalah latar belakang perusahaan(sejarah), sistem administrasi (struktur organisasi), serta kegiatan yang ada dalam perusahaan (produk yang dihasilkan).

BAB III PROSES PERUSAHAAN

Berisikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan proses dan sistem yang diterapkan dalam perusahaan. Sistem dan proses dimaksudkan antara lain adalah proses kerja, proses bisnis, serta sistem kerja yang berlangsung di perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan dengan proses dan sistem yang diterapkan dalam perusahaan. Sistem dan proses yang dimaksudkan antara lain adalah proses kerja, proses bisnis, serta sistem kerja yang berlangsung di perusahaan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari pembahasan serta saran-saran yang dapat diberikan agar bermanfaat dan dijadikan bahan kajian bagi pihak perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan/Usaha

Industri pada umumnya semakin maju dan berkembang, pertumbuhan ekonomi yang cukup stabil menjadi tolak ukur dalam pesatnya pembangunan saat ini. Dalam upaya menghadapi tantangan di dunia usaha, industri harus semakin kokoh serta memiliki peranan yang kuat dalam menjalin hubungan dengan sektor-sektor lainnya. Salah satu hal yang perlu diterapkan adalah mempererat keterkaitan hubungan yang saling menguntungkan semisal dengan industri kecil, industri menengah dan industri besar lainnya.

Industri-industri yang berdiri tegak di Negara Indonesia saat ini berfungsi ganda. Selain sebagai lahan untuk mengumpulkan keuntungan material juga untuk memperluas kesempatan kerja (SDM), meratakan kemakmuran bangsa, meningkatkan ekspor, menunjang pembangunan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia.

Toko ini di dirikan oleh masyarakat pribumi pada tahun 2002 beliau memiliki rezeki yang bagus dan beliau mulai mencari lokasi yang bagus untuk mendirikan toko. CV. Susy Konveksi merupakan salah satu usaha industri kecil dan menengah bidang jasa konveksi yang berdiri sejak tahun 2002 di Kota Medan. Memproduksi berbagai macam produk jadi pakaian seragam kantor, seragam sekolah, jas, almamater, kemeja, kaos dan produk jadi pakaian lainnya.

Produksi CV. Susy Konveksi telah mencakup berbagai kota di Indonesia dan juga telah mencakup luar negeri seperti Malaysia. CV. Susy Konveksi ini telah membantu menyediakan berbagai kebutuhan konveksi baju bagi perorangan, perusahaan, instansi, universitas, sekolah, komunitas, organisasi dan lainnya. Lokasi dan gambar dari penempatan perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 CV Susy Konveksi

2.2. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Toko Susy Konveksi adalah perusahaan yang bergerak di bidaang perdagangan dan jasa pembuatan baju yang menjual berbagai pakaian mulai dari baju, celana, jas, dan lain-lain yang berbentuk pakaian jadi dan bakal dan juga alat-alat menjahit.

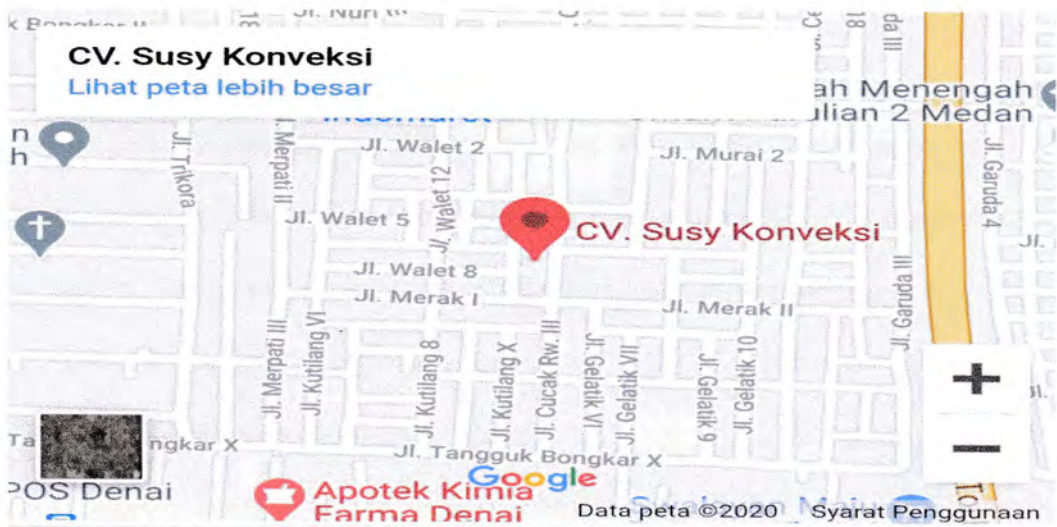
Toko *Susy Konveksi* memiliki lebar bangunan 25 x 20 m yang buka mulai dari jam 06:30 sampai dengan 22:00 pada saat sebelum pandemi. Adapun gambar ruko usaha dari Cv. Susy Konveksi dapat dilihat pada gambar 2.2 di bawah ini.



Gambar 2.2 Bagian depan Cv Susy Konveksi

2.3. Lokasi Perusahaan

CV. Susy Konveksi berlokasi di Jl. Cucak Rawa. II No.446-447, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 20226, Indonesia. Letak lokasi perusahaan dapat dilihat pada gambar 2.3 dibawah ini.



Gambar 2.3 Letak Lokasi Cv. Susy Konveksi

Cv. Susy Konveksi ini berdekatan dengan:

- a. Sebelah bagian kanan : Berbatasan dengan rumah warga
- b. Sebelah bagian kiri : Berbatasan dengan Naila Konveksi
- c. Sebelah bagian depan : Berbatasan dengan SMP Negeri 5 Percut Sei Tuan
- d. Sebelah bagian belakang : Berbatasan dengan rumah warga.

2.4. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Setiap organisasi atau perusahaan pastilah mempunyai sebuah visi untuk mencapai kesuksesannya. Visi adalah apa yang perusahaan inginkan di masa depan. Visi dapat memberikan aspirasi dan motivasi disamping memberikan panduan atau rambu-rambu dalam menyusun strategi perusahaan. Visi Cv. Susy Konveksi adalah menjadi pusat konveksi yang profesional.

b. Misi

Misi adalah pernyataan-pernyataan yang mendefinsikan apa yang sedang atau yang akan dilakukan atau ingin dicapai dalam waktu (sangat) dekat atau saat ini. Adapun Misi dari Cv. Susy Konveksi adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik.
- 2) Memberdayakan masyarakat sekitar.
- 3) Meningkatkan skill masyarakat sekitar.

2.5. Dampak Sosial Ekonomi Terhadap Lingkungan

Pertumbuhan ekonomi dapat diartikan sebagai perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah.

Keberadaan Cv. Susy Knveksi di sekitar lokasi perusahaan banyak memberi dampak ekonomi terhadap lingkungan kerja masyarakat di daerah itu, baik diluar lingkungan perusahaan apalagi yang berada di dalam lingkungan perusahaan. Salah satu dampak ekonomi yaitu terbukanya lapangan pekerjaan.

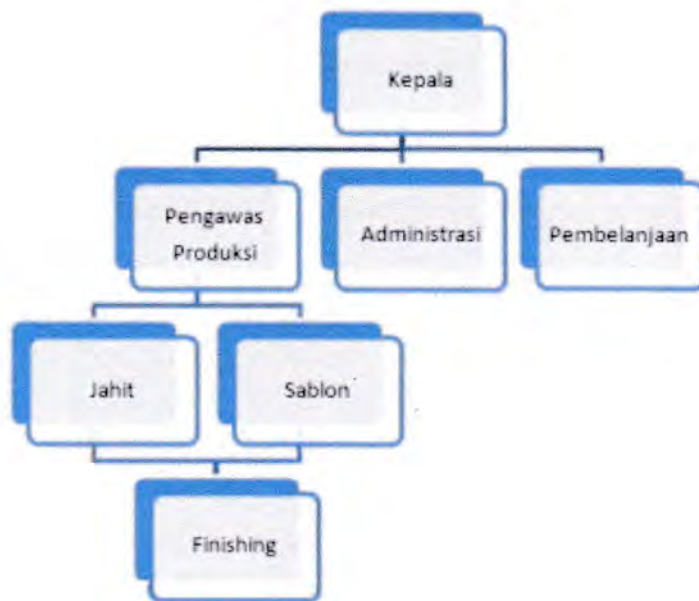
Aktivitas perusahaan yang mengolah pakaian memberi kontribusi yang besar bagi pihak perusahaan berupa keuntungan dari hasil penjual produknya. Keberadan Cv. Susy Konveksi ini turut berperan dalam peningkatan taraf ekonomi dan sosial budaya penduduk sekitar lokasi perusahaan.

Cv. Susy Konveksi memberikan layanan kepada masyarakat juga yang tidak bekerja apabila ada jumlah pesanan yang begitu banyak maka masyarakat bisa bekerja disana satu atau dua hari saja, jadi ketika masyarakat tidak ada kegiatan dirumah mereka dapat bekerja disana yang digaji perjumlah yang diselesaikan perharinya.

2.6. Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi, badan usaha ataupun instansi membutuhkan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu perusahaan atau usaha dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi

menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain. Untuk mengetahui apakah pekerjaan berjalan dengan baik atau tidak, maka setiap orang yang terlibat di dalam pengelolaan perusahaan/usaha tersebut harus mengerti dan mengetahui posisi, tugas, dan tanggung jawab yang harus dijalaninya sehari-hari. Salah satu caranya adalah dengan adanya struktur organisasi. Adapun gambar struktur organisasi dari Cv. Susy Konveksi dapat dilihat pada gambar 2.4 dibawah ini.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Cv. Susy Konveksi

2.7. Pembagian Tugas

a. Kepala/Owner

Owner bertanggung jawab secara langsung keseluruhan proses produksi yang ada di CV.Susy Konveksi.

b. Administrasi

- 1) Memasukkan data cutting (potong) produksi.
- 2) Mengatur gaji.
- 3) Mengatur keuangan (pengeluaran dan pemasukan) pada CV. Susy Konveksi.

c. Pengawas Produksi

- 1) Bertanggung jawab terhadap mutu dan kualitas barang jahitan dan sablon.
- 2) Mengawasi turun model.
- 3) Mengawasi proses produksi jahit dan sablon.

d. Pembelian

Membelian bahan-bahan yang dibutuhkan di dalam proses produksi.

e. Jahit dan sablon

Mengukur pola, memotong, menjahit, dan menyablon pesanan sesuai yang diinginkan pelanggan.

f. Finishing

Pada divisi finishing yang merupakan tahap akhir/penyelesaian produk, terdapat pekerja harian dan pekerja borongan, dimana pekerja borongan yang lebih mayoritas. Pekerja harian adalah pekerja tetap, sedangkan pekerja borongan adalah pekerja yang tidak tetap yang dibayar sesuai jumlah piece yang dikerjakan, jadi mereka bekerja jika ada stock yang akan ditargetkan saja. Tugas dari finishing diantaranya :

- 1) Membuang benang kasar.
- 2) Memasang rivet/kancing.
- 3) Menggosok.
- 4) Buang benang halus.
- 5) Memasang tag.

2.8. Jam Kerja Karyawan

Jam kerja di CV.Susy Konveksi adalah :

- a. Senin s/d sabtu : 08.00 - 16.30.
- b. Jam istirahat : 12.00 - 13.30.
- c. Minggu libur

BAB III

PROSES PRODUKSI

3.1 Pengertian Usaha Konveksi

Usaha konveksi dapat didefinisikan sebagai industri kecil skala rumah tangga yang melayani pembuatan pakaian jadi secara massal dalam jumlah banyak. Model pakaian yang diproduksi oleh konveksi biasanya berupa kemeja, kaus, celana, jaket, seragam, busana muslim, dan sebagainya yang dipesan berdasarkan standar yang sudah ditentukan terlebih dahulu. Dikarenakan produk yang dihasilkan oleh industri konveksi termasuk kedalam salah satu kebutuhan manusia, tidak heran jika kepopuleran bisnis ini terus meningkat. Selain itu, didukung oleh permintaan pasar yang begitu besar sehingga peluang untuk memulai dan mengembangkan usaha konveksi juga besar pula.

Perusahaan konveksi merupakan jenis usaha dalam pembuatan pakaian atau kebutuhan sandang secara massal. Pada usaha konveksi ini untuk pengerjaannya membutuhkan pekerja yang banyak serta dibutuhkan mesin-mesin yang besar untuk dapat mengerjakannya. Perbedaan usaha konveksi dengan usaha garmen ini yaitu menghasilkan produk yang berbeda. Pada usaha konveksi produk yang dihasilkan dari bahan mentah, setengah jadi, sampai produk jadi. Pengerjaan di usaha konveksi ini meliputi mengerjakan pakaian kemeja, kaos kaki, t-shirt, dan lain-lain. Pada usaha garment memproduksi bahan mentah, bahan baku yang digunakan pada produk konveksi.

Selain kebutuhan akan pangan (bahan makanan) dan papan (tempat tinggal), yang menjadi kebutuhan primer manusia adalah kebutuhan sandang atau pakaian ya, pangan dan papan serta sandang menjadi kebutuhan utama manusia yang menuntut untuk didahulukan pemenuhannya pentingnya kebutuhan akan pakaian bagi manusia ini yang menyebabkan bisnis pakaian menjadi peluang usaha yang terus di masa depannya. Berbagai pelaku usaha di bidang usaha konveksi berlomba-lomba memproduksi pakaian dengan model terbaru dan sesuai keinginan pasar. Pengusaha yang menjalankan bisnis di bidang konveksi tidak semuanya merupakan perusahaan raksasa dengan modal besar. Pula perusahaan skala kecil atau home industri yang menggeluti usaha pembuatan pakaian ini.

Akan tetapi meskipun tergolong usaha kecil, banyak diantaranya yang menghasilkan produk pakaian dengan kualitas baik dari segi jenis bahan yang digunakan, desain, serta kerapian jahitannya. Banyaknya pengusaha yang terjun di usaha garment ini menyebabkan persaingan semakin kompetitif dari segi kualitas maupun harga.

Permintaan akan produk konveksi datang silih berganti dalam jumlah partai kecil hingga besar. Tentunya perkembangan motif border, ataupun desain border menambah peluang. Berbagai orderan terus masuk dari berbagai komunitas masyarakat yang ingin mengadakan acara khusus, dari seragam karyawan dari perusahaan-perusahaan, seragam sekolah, kaos untuk kepentingan pemilu dan lain-lain.

Menurut Satyodirgo (1979: 123) mutu dari produksi konveksi mempunyai beberapa tingkatan, tergantung dari harga serta kualitasnya, antara lain:

3.1.1. Golongan kualitas rendah

Golongan ini mempunyai mutu produk yang kurang baik, karena banyak dijumpai jahitan yang tidak kuat dan kurang rapi, umumnya dijual di pasar, harganya murah dan cara memotong yang tidak memperhatikan arah serat kain, yang terpenting bagi pengusaha adalah menghemat bahan meskipun dengan model yang cukup menarik.

3.1.2. Golongan kualitas menengah

Golongan ini mempunyai mutu produk yang cukup baik, harga jualnya lebih tinggi dari golongan yang pertama, jahitannya lebih rapi kuat, umumnya disukai masyarakat golongan menengah. Biasanya dijual di toko pakaian jadi.

3.1.3. Golongan kualitas tinggi

Golongan ini mempunyai mutu produk yang sangat baik, kualitas bahan dan kualitasnya tinggi, umumnya disukai masyarakat golongan atas yang mempunyai selera berbusana tinggi dengan harga yang tinggi pula. Tempat penjualannya di departemen store atau butik yang bergengsi.

3.2. Sistem Kerja

Sistem kerja yang biasa dipakai pada usaha konveksi ada beberapa macam, diantaranya:

- a. Sistem Bendel yaitu sistem yang masing-masing karyawannya mengerjakan satu macam ukuran pakaian yang sudah dibendel, misalnya ukuran S atau M saja yang dikerjakan sampai pada tahap penyelesaian.
- b. Sistem Lengkap yaitu sistem yang karyawannya mengerjakan pakaian sampai pada tahap penyelesaian. Jadi setiap karyawannya mengerjakan pekerjaan menjahit dari mulai awal sampai pada menyeterika. Biasanya sistem ini digunakan oleh usaha modiste.
- c. Sistem Setengah Jadi yaitu perusahaan konfeksi menerima pekerjaan dari perusahaan lain dengan bentuk produk setengah jadi. Biasanya sistem ini digunakan oleh pekerja borongan, dimana kain yang sudah dipotong diambil dari perusahaan konveksi yang kemudian dibawa pulang karyawan untuk dijahit sesuai dengan model.
- d. Sistem Borongan yaitu meneruskan hasil dari perusahaan lain, yang dimana perusahaan ini tinggal melakukan finishing seperti pemberian label yang kemudian siap untuk dijual.
- e. Sistem Ban Berjalan yaitu setiap karyawan akan mengerjakan setiap komponen busana atau pakaian saja, misalnya seseorang hanya menjahit bagian krah saja, bagian lengan saja, dan ada bagian yang menyatukan bagian-bagian tersebut. Biasanya sistem ini yang digunakan konveksi-konveksi besar dengan jumlah karyawan yang banyak.

3.3. Perlengkapan Alat dan Bahan

3.3.1. Alat

Pemilihan peralatan yang teliti membantu usaha beroperasi seefisien mungkin, oleh karena itu pemilihan alat harus dipertimbangkan dengan masak. Piranti menjahit dapat dikelompokkan dalam :

1) Mesin Jahit dan Perlengkapannya

Piranti pokok yang harus ada di ruang penjahitan adalah mesin jahit. Ada beberapa jenis mesin jahit, antara lain :

a) Mesin Jahit Lurus

Mesin jahit lurus adalah mesin jahit yang menghasilkan setikan lurus.

Merk-merk dari mesin ini antara lain: Singer, Butterfly dan Standart

b) Mesin Jahit Zigzag

Jenis mesin ini dapat menghasilkan setikan lurus, zig-zag dan berbagai setikan hias. Hasil jahitan ini dapat dilihat pada aneka macam bordir maupun hiasan pada busana.

c) Mesin jahit penyelesaian

Mesin ini digunakan untuk merapikan kampuh pada busana yang sudah selesai dijahit misalnya : mesin obras, mesin lubang kancing, mesin pasang kancing dan mesin wolsom.

2) Alat Bantu Menjahit

a) Alat untuk membuat pola

Untuk membuat pola dengan hasil yang tepat, dipergunakan alat sebagai berikut : pita ukur, penggaris dan pensil merah biru.

b) Alat untuk memberi tanda

Untuk memberi tanda digunakan alat seperti : rader, karbon jahit, kapur jahit dan pensil kapur.

c) Alat untuk menggunting atau memotong

Alat untuk menggunting atau memotong bahan dengan hasil yang memuaskan digunakan alat sebagai berikut : gunting pemotong kain, gunting zig-zag, gunting bordir, pendedel, pemotong benang, gunting listrik dan meja potong.

d) Alat untuk menjahit

Beberapa alat untuk menjahit perlu diketahui agar alat dapat digunakan dengan tepat dan memberikan hasil yang diharapkan. Alat menjahit meliputi :jarum pentul, jarum mesin, jarum tangan, tempat penyimpanan jarum pentul dan pengait benang.

e) Alat untuk penyelesaian menjahit

Alat yang digunakan untuk penyelesaian antara lain : setrika, meja setrika, dan papan lengan.

3.3.2. Bahan

Pengaturan penggunaan bahan baku dan bahan tambahan secara tepat disesuaikan dengan kebutuhan. Bahan yang digunakan untuk konveksi terdiri dari:

a) Bahan baku

Yang termasuk bahan baku adalah bahan tekstil atau kain.

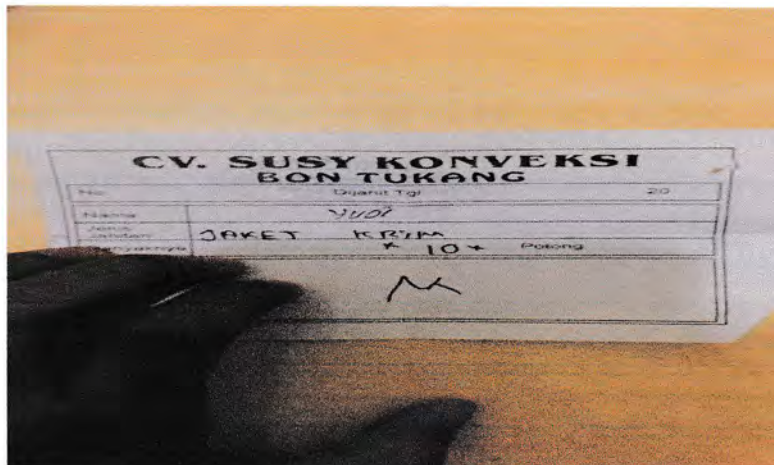
b) Bahan tambahan

Bahan tambahan merupakan bahan yang dibutuhkan pada dasar tekstil untuk keperluan menjahit dalam pembuatan busana. Contohnya : benang, kancing, kain pelapis dan kain keras.

3.4. Proses Produksi

Proses produksi Konveksi ini dimulai dari diterimanya order dari buyer kemudian langkah selanjutnya pembuatan desain serta pembelian bahan baku. Proses awal sebelum produksi dapat diuraikan sebagai berikut :

- c. Order : langkah pertama pada alur produksi konveksi yaitu penerimaan order. Order tersebut berasal dari buyer yang terbentuk work sheet dimana terdapat ukuran, bentuk, dan jumlah pakaian yang dipesan. Gambar bon order dari konsumen dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini.



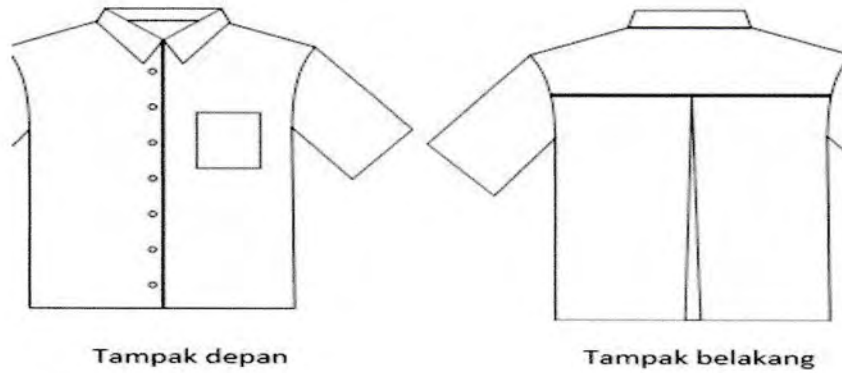
Gambar 3.1 Contoh Bon Order Dari Pesanan Konsumen

d. *Design/Sketch* : dalam pembuatan baju, langkah pertama adalah membuat disain atau sketsa. Yang melakukan tugas ini adalah designer. Seorang designer bertugas untuk merancang baju dan menuangkan kreativitasnya kedalam kertas seketsa. Kemudian seketsa akan dianalisa oleh panel designer. Panel designer akan memilih beberapa design yang terbaik dan kemudian design tersebut akan diproses untuk dibuatkan pola. Contoh sketsa baju dapat dilihat pada gambar 3.2 dibawah ini.



Gambar 3.2 Contoh Design atau Pola Awal Pembuatan Baju

e. *Pola Design* : Seseorang yang bertugas untuk membuat pola design akan mengembangkan pola pertama untuk didisain berdasarkan ukuran standar. Proses inidibuat dengan metode pola drafting dan tujuan pembuatan pola ini adalah untuk menciptakan sampel baju yang kemudian akan di tes uji. Gambar dari pola baju dapat dilihat pada gambar 3.3 dibawah ini.



Gambar 3.3 Pola Design Baju

f. Sample : bagian ini bertugas menterjemahkan pesanan buyer seperti membuat pola sesuai permintaan buyer, sampai dengan membuat contoh pakaian yang akan di produksi. Contoh gambar desain yang diinginkan oleh pelanggan dapat dilihat pada gambar 3.4 dibawah ini.



Gambar 3.4 Contoh Pesanan yang di Inginkan Pelanggan

g. Pembelian kain : membeli bahan baku yang diperlukan perusahaan. Pembelian bahan baku ini berdasarkan panjang kain, maksudnya yaitu perusahaan akan membeli semua kain sesuai dengan pesanan meskipun kain dari supplier berbentuk roll atau gulungan. Namun apabila bahan yang diinginkan oleh konsumen ada di usaha maka tidak perlu untuk membeli kain. Gambar bahan kain yang telah tersedia dapat dilihat pada gambar 3.5 dibawah ini.



Gambar 3.5 Contoh Bahan Kain yang Digunakan

h. Pemeriksaan kain : perusahaan akan melakukan pengecekan kain mesin inspeksi sehingga bisa melihat terdapat cacat pada bahan baku ataupun tidak. Kemudian setelah melalui tahapan persiapan maka tahap selanjutnya yaitu proses produksi.

Pada proses produksi ini bisa dimulai dari tahapan pemotongan kain, penjahitan, dan finishing. Tahapan dari pemotongan kain ini juga memiliki beberapa langkah yaitu sebagai berikut :

- a. *Marking* : sebelum memulai proses cutting ini, perlu membuat *marker* terlebih dahulu. *Marker* yaitu kertas panjang yang didalamnya ada pola yang sudah disusun sehingga bisa menghemat bahan. Proses marker ini bisa menggunakan teknologi computer sehingga meningkatkan efisiensi terhadap penggunaan bahan. Contoh gambar marking ukuran baju dapat dilihat pada gambar 3.6 dibawah ini.



Gambar 3.6 Contoh Marking Ukuran Baju

- b. *Spreading* : pembentangan kain atau *spreading* ini proses dimana bahan baku kain diangkat kemudian diletakkan di atas penyangga meja spreading dan siap digelar. Di atas meja tersebut dihamparkan kertas yang panjang dan lebarnya disesuaikan dengan panjang dan lebar marker. Langkah selanjutnya kain diratakan, dan di atasnya diletakkan marker. Gambar proses pembentangan dan pengukuran kain dapat dilihat pada gambar 3.7 dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.7 Proses Pembentangan dan Pengukuran Kain

- c. *Cutting* : proses pemotongan kain ini dilakukan dalam beberapa tahap, pemotongan bisa dilakukan dalam pemotongan komponen besar dan komponen kecil yang masih bisa berkelompok. Proses pemotongan ini bisa menggunakan mesin potong yang vertical. Dan selanjutnya pemotongan komponen kecil (pemotongan komponen besar kecil untuk kain bermotif) dengan menggunakan *band knife*.
- d. *Bandling* : proses pembundelan ini yaitu menyatukannya komponenpola-pola yang sudah dipotong sesuai dengan operasi penjahitan. Pada tahapan ini bundelan disertai tiket yang berisi informasi banyaknya komponen yang harus dibundel, ukuran serta jenis komponen yang dibundel dan job order. Gambar proses penyatuan pola-pola design yang sudah di potong dapat dilihat pada gambar 3.8 dibawah ini.



Gambar 3.8 Proses Penyatuan Pola-Pola Design Yang Sudah Di Cutting

- e. *Sewing/Asembling* : Proses selanjutnya adalah penjahitan. Pabrik baju yang sudah besar, memilih untuk memiliki unit penjahitnya sendiri dari pada memberikan proyek penjahitan ini kepada kontraktor. Salah satu alasannya adalah karena proses penjahitan bias langsung dikontrol oleh pabrik itu sendiri agar dapat mengurangi “produk gagal”. Pada proses ini akan ada begitu banyak operator yang mengendalikan mesin jahit. Sebagai contoh operator A akan menjahit khusus bagian lengan, kemudian operator B akan menjahit khusus bagian kerah bajunya saja dan sebagainya. Yang pada akhirnya bagian-bagian baju tersebut dijahit hingga terbentuklah sebuah baju lengkap. Gambar proses penjahitan baju dapat dilihat pada gambar 3.9 dibawa ini.



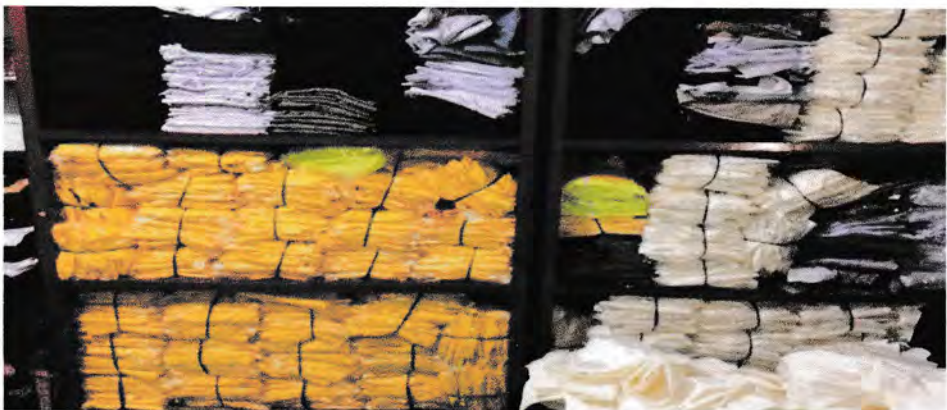
Gambar 3.9 Proses Penjahitan Baju

- f. Inspeksi: Setelah proses penjahitan selesai, proses selanjutnya adalah inspeksi. Dalam proses ini hasil jahitan akan diseleksi oleh quality control. Jahitan yang terbuka, teknikjahit yang salah, benang yang tidakcocok, dan benang yang kusut dapat mempengaruhi kualitas produk.Oleh sebab itu sebelum diedarkan baju akan diseleksi terlebih dahulu.
- g. *Pressing/ Finishing*: Pada proses ini, beberapa operator akan menggerakkan mesin setrika untuk merapihkan pakaian yang mengkerut sehingga pakaian akan terlihat lebih rapih. Proses penyetrikaan pakaian agar lebih rapi dapat dilihat pada gambar 3.10 di bawah ini.



Gambar 3.10 Proses Perapian Pakaian

- h. Inpeksi Akhir : Pada sesi ini, pakaian akan diseleksi untuk yang terakhir kalinya. Bagi industry tekstil dan pakaian, kualitas produk benar-benar diperhatikan. Mereka tidak akan membiarkan salah satu produk mereka yang sudah diedarkan terlihat “gagal”, misal warna luntur, jahitan terbuka, kancing baju lepas, bahkan kain robek. Karena hal ini akan mempengaruhi image pabrik mereka sendiri.
- i. *Packing* : *Packing* adalah proses terakhir dimana semua produk di-packing sesuai dengan ukuran, design, dan warna yang kemudian akan didistribusikan ke pelanggan yang telah memesan. Proses terakhir yang dilakukan adalah pengemasan barang yang sudah jadi dapat dilihat pada gambar 3.11 dibawah ini.



Gambar 3.11 *Packing* Baju yang sudah Selesai

BAB IV

TUGAS KHUSUS

4.1 Pendahuluan

Tugas khusus ini merupakan tugas individu ketika berada di pabrik CV.Susy Konveksi yang terletak Jl. Cucak Rw. II No.446-447, Tegal Sari Mandala II, Kec.Medan Denai.

4.2 Judul

Adapun judul dari penelitian yang saya buat adalah “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD (Quality function deployment)”.

4.3 Latar Belakang Permasalahan

Dalam era globalisasi, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa sekalipun, terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanannya. Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas jasa adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen.

Dengan adanya umpan balik dari konsumen, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya. Dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dikembangkan kualitas layanan yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. CV. Susy Konveksi merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang konveksi, Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen, CV.

Susy Konveksi selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun, beberapa bulan belakangan ini mengalami penurunan jumlah pelanggan, hal ini diduga karena banyaknya kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung atau dengan cara penyebaran kuesioner/angket.

Pendekatan dengan konsumen dapat mengetahui perilaku dan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dengan adanya masalah tersebut, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD (quality function deployment) digunakan untuk merancang perbaikan kualitas pelayanan, sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan serta kemampuan perusahaan. Penelitian dengan metode ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan seperti yang diharapkan oleh para konsumen.

4.4 Perumusan Masalah

Setelah diketahui mengenai latar belakang permasalahan maka dapat dirumuskan sebagai berikut : “ Bagaimana meningkatkan kualitas jasa pelayanan Pembuatan Pakaian / Konveksi di CV. Susy Konveksi?”

4.5 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah pelanggan CV. Susy Konveksi
2. Pengolahan data menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).
3. Penelitian ini dilakukan di CV.Susy Konveksi Jl. Cucak Rw. II No.446-447, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai
4. Penelitian difokuskan hanya pada kepuasan pelanggan.

4.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan Layanan Jasa di CV. Susy Konveksi. Sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).
- 2) Untuk mengetahui hal-hal yang harus dikerjakan untuk memperbaiki pelayanan yang menjadi prioritas utama pada CV. Susy Konveksi.

4.7 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan pada perusahaan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu dalam perencanaan produksinya.

2. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri, khususnya dalam bidang perencanaan produksi untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan.

4.8 Asumsi – Asumsi

Asumsi-asumsi yang mendasari terhadap permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja layanan dari CV.Susi Konveksi.
2. Data Kuesioner yang dibuat sesuai dengan kondisi dan keadaan layanan yang di berikan oleh CV. Susi Konveksi Dan Sistem pelayanan selama penelitian berlangsung, berjalan normal.
3. Responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk dapat memberikan penilaian pada pertanyaan dalam kuesioner.

4.9 Landasan Teori

Merupakan teori teori yang bersangkutan sesuai dengan judul khusus

4.9.1. Pengertian Jasa

Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak (Stanton, 1981). Dan jasa juga sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan metransformasikannya sebagai output. Dua ketegori yang di proses oleh jasa adalah orang dan objek. Sampai sekarang belum ada satu pun definisi yang di terima secara langsung mengenai “jasa” (lovelock, 1994).

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk di konsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud (Zeithaml dan Binner, 2000). Dari definisi para ahli tersebut, bahwa jasa yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah kepada penerima jasa. Dan jasa juga bukan merupakan barang, akan tetapi suatu proses aktifitas-aktivitas yang tidak terwujud. Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang.

4.9.2. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki 3 karakteristik menurut Leonard L. Berry, yaitu :

1. Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*more intangible than tangible*)

Sifat jasa tidak berwujud (*intangibility*) adalah jasa yang merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha yang tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli. Misalkan dalam sebuah

Restoran, ditawarkan jasa berupa penyediaan dan pelayanan makanan, dan pembersihan meja sesudah makan. Oleh sebab itu restoran disebut juga industri jasa, meskipun dalam restoran juga ada barang berwujud seperti dekorasi, bangunan dan makanan yang dijual.

Konsep tidak berwujud ini, mempunyai dua arti yang kedua-duanya merupakan tantangan bagi marketing, yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh, tidak dapat dipahami.

b. Sesuatu yang tidak dapat didefinisikan, tidak mudah di formulasikan untuk memasarkan jasa ini diperlukan pemikiran yang lebih jauh dan matang.

2. Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*).

Dikatakan produksi dan konsumsi bersamaan waktu artinya Jasa penghasil jasa, sering hadir secara fisik, pada waktu konsumsi berlangsung . Seperti aktifitas seorang dosen di perguruan tinggi memproduksi jasa pendidikan, dan mahasiswa langsung mengkonsumsi pada waktu itu juga (pada waktu perkuliahan).

3. Kurang memiliki standardisasi dan keseragaman (*Less standarized and uniform*)

a. Berdasarkan orang (*people based*)

b. Berdasarkan perlengkapan (*equipment based*)

Implikasi dari perbedaan ini ialah “*outcomes*” atau hasil jasa berdasarkan orang maupun berdasarkan perlengkapan (alat). Dengan kata lain, jasa yang memakai pelayanan orang, memiliki tingkat variabilitas, tergantung pada orangnya, tingkat perbedaan inilah perlu pertimbangan penting bagi industri jasa yang menggunakan banyak tenaga orang.

4.9.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan/alami terhadap harapannya (Kotler, 2000). Dan menurut Gerson (1993), Kepuasan pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Juran (1992), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespons kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler dan Keller, 2003).

Menurut Hoffman dan Beteson (1997), Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (*service encounter*) yang sebenarnya. Dari para ahli tersebut dapat disimpulkan pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima maupun dirasakan (kenyataan yang dialami). Dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang sesuai dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan jauh dari harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan dapat memenuhi harapan dan melampaui keinginan harapan konsumen, maka konsumen akan senang dan nyaman.

4.9.4. Dimensi Kepuasan pelanggan

Dimensi kepuasan pelanggan menurut customer satisfaction measurement survey (SCMS) yang digunakan oleh intercept research corporation, Nauman dan Giel (1995) adalah sebagai berikut:

1. *Quality Image* (Citra mengenai kualitas)
2. *Relational Outcomes* (Hasil-hasil yang berhubungan)
3. *Order fulfillment* (Pemenuhan pesanan)
4. *Inside customer service support* (Dukungan bagian pelayanan pelanggan)
5. *Reporting and billing* (Laporan dan penagihan)
6. *Delivery service* (Penyampaian pelayanan)
7. *Outside sales person support* (Dukungan bagian pemasaran)
8. *Recommendation* (Rekomendasi)

4.9.5. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan

Tentu banyak sebab-sebab yang dapat menimbulkan ketidakpuasan kepada konsumen menurut Alma, B (2007). antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personil kurang memuaskan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga total sesuai.
6. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

4.9.6. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli : Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckoff (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut : “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut : “Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan”.

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Perkembangan dari kesepuluh dimensi kualitas tersebut lalu diringkas menjadi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, sebagai berikut: (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990) yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pada karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan para pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dialami pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah yang dialami pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan,serta memberikan perhatian dan kenyamanan personal kepada pelanggan,
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

4.9.7. Pengertian jasa atau pelayanan

Secara garis besar, konsep jasa atau pelayanan (service) mengacu pada tiga lingkup definisi utama, yaitu industri, output atau penawaran, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal service, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik.

Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk intangible yang outputnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik. Sebagai proses, jasa mencerminkan penyampaian jasa inti, interaksi personal, kinerja (performances) dalam arti luas, serta pengalaman layanan.

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata "jasa" (service) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa diartikan sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis.

Menurut Haksever, jasa atau pelayanan (service) merupakan kegiatan ekonomi yang menghasikan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis. Sedangkan menurut Edvardsson, jasa atau pelayanan adalah kegiatan, proses, dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Jasa juga Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), merupakan kegiatan, perbuatan, atau kinerja yang

bersifat tidak nampak. Jasa juga merupakan struktur komprehensif, bukan tunggal, dan secara konsisten digunakan secara unidimensional.

Adapun Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jadi pada dasarnya, jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

4.9.8. Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) dikembangkan oleh Yoji Akao di Jepang pada tahun 1966. Menurut Akao, QFD adalah metode untuk mengembangkan kualitas desain yang bertujuan untuk memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target desain dan poin utama kualitas jaminan untuk digunakan di seluruh tahap produksi. QFD adalah cara untuk menjamin kualitas desain, sedangkan produk yang masih dalam tahap desain merupakan sisi yang sangat penting. Heizer Render (2015), penyebaran fungsi kualitas (Quality Function Deployment) mengacu pada penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Idanya

adalah menangkap pemahaman yang baik atas keinginan pelanggan dan mengidentifikasi solusi proses alternatif. Informasi ini kemudian digabungkan menjadi desain produk yang berkembang. QFD digunakan pada awal proses desain untuk membantu untuk menentukan apa yang akan memuaskan pelanggan dan dimana upaya penyebaran kualitas dibutuhkan.

QFD adalah suatu metode yang digunakan untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembang untuk menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan jelas, dan mengevaluasi setiap produk yang diinginkan atau juga kapasitas pelayanan yang diberikan secara sistematis agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen. Secara umum QFD sebagai alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi suara-suara konsumen yang berupa keinginan (harapan) dan kebutuhan konsumen, dimana QFD ini akan digunakan untuk menerjemahkan suara konsumen berupa kebutuhan-kebutuhan spesifik menjadi arah dan tindakan engineering.

4.9.9. Uji Validitas

Menurut Ghozali dalam Ikrima (2018) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (*Correlation item total correlation*) dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Kriteria untuk penilaian uji validitas adalah:

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut valid.

$r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

4.9.10. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali dalam Ikrima (2018) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Maka semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach' Alpha* (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach' Alpha* $> 0,60$.

4.10 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di CV.Susi Konveksi Jl. Cucak Rw. II No.446-447, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai.

4.11. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang ada di CV. Susi Konveksi. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan.

4.12. Pengumpulan Data

Pengolahan data yang dikumpulkan dapat dipengaruhi oleh faktor orang/objek yang mengumpulkan data. Jika pengumpulan data melakukan sedikit kesalahan sikap wawancara misalnya, akan mempengaruhi data yang

diberikan oleh responden. Oleh karena itu, penelitian harus berhati-hati dalam memperoleh data yang terkait dengan objek penelitian sehingga dapat menyimpulkan suatu penelitian tidak mengalami kekeliruan. Berikut merupakan alat pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang diangkat dalam objek penelitian.

4.12.1. Sumber Data

a. Studi literature

Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah ilmiah, serta artikel guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Observasi

Teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan data primer dengan cara melakukan pengamatan dari sumber data (responden) secara langsung di lapangan.

c. Angket/Kuesioner

dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada konsumen. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman konsumen tentang produk yang ditawarkan perusahaan, serta tanggapan tentang lokasi restoran abuba steak terhadap volume penjualan.

d. Wawancara

Dilakukan melalui teknik komunikasi langsung kepada pihak konsumen CV. Susy Konveksi dan pihak perusahaan untuk memperoleh data berupa spesifikasi atau aturan standar atau strategi yang diterapkan di CV. Susy Konveksi.

4.12.2. Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.

4.13. Pengolahan Data

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dari CV. Susy Konveksi , maka penulis melakukan pengolahan data. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap permasalahan yang ada, perlu dirancang suatu alat ukur yang sesuai, dalam hal ini digunakan kuisisioner yang berisi beberapa butir pertanyaan yang merupakan indikator dari setiap variabel terkait. Kuisisioner ini disebarkan kepada pelanggan CV. Susy Konveksi.

4.13.1. Kuisisioner

Adapun kuisisioner yang diajukan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

PETUNJUK

PENGISIAN:

Berilah tanda (\surd) atau (x) atas setiap jawaban yang anda anggap paling sesuai tentang *harapan Anda memilih Cv. Susy Konveksi sebagai tempat menjahit pakaian, yang telah Anda dapatkan selama menjadi konsumen.* dimana masing-masing pertanyaan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kuisisioner

ST	: Sangat Tinggi	= 5
T	: Tinggi	= 4
S	: Sedang	= 3
R	: Rendah	= 2
SR	: Sangat Rendah	= 1

No	Pertanyaan	ST	T	N	R	SR
1	Karyawan CV. Susy Konveksi sabar dalam melayani pemesanan konsumen					
2	Ketersediaan waktu dalam melayani setiap pertanyaan konsumen.					
3	Cv. Susy Konveksi menerima komplenn terhadap kesalahan order.					
4	Kemudahan dalam bertransaksi baik tunai maupun debit.					
5	Kecermatan kasir dalam menghitung harga pemesanan.					
6	Kecepatan pelayanan bila ada tambahan order.					
7	Kualitas bahan dan produk terjamin.					
8	Tenaga kerja yang professional.					
9	Karyawan yang berorientasi kepada kepuasan konsumen.					
10	Pelayanan yang tidak membedakan					

4.13.2. Rekapitulasi Kuisisioner

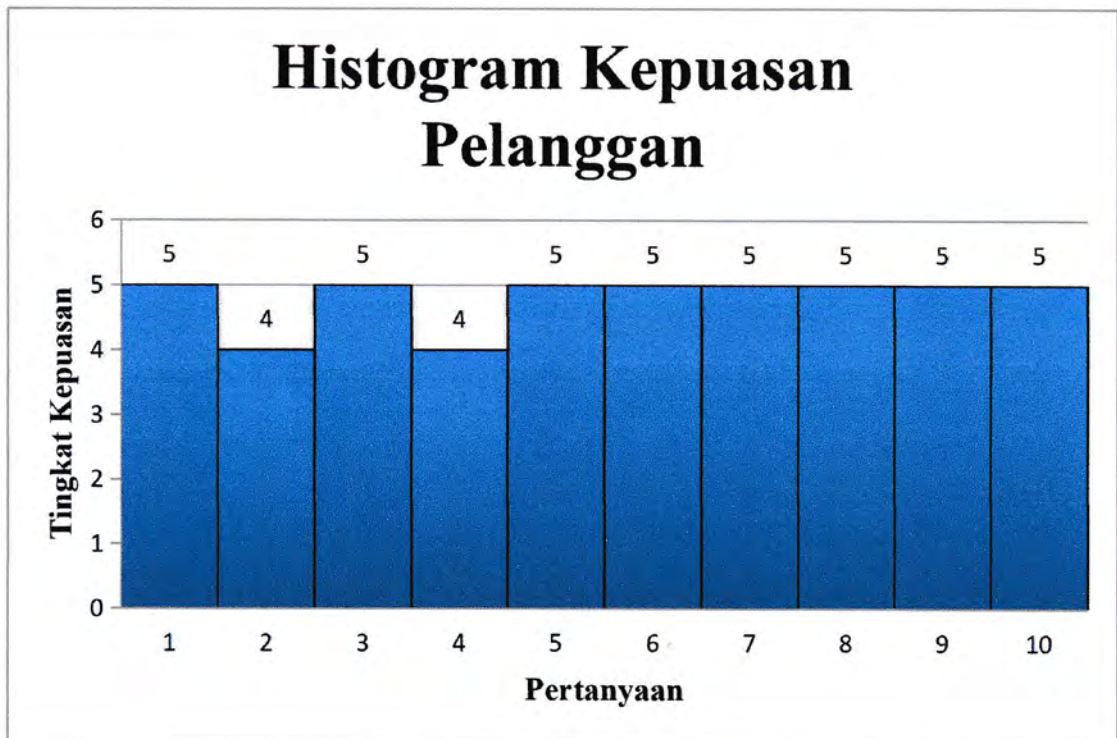
Dari penyebaran kuisisioner diatas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuisisioner

Responden	Pertanyaan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
7	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5
10	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3
11	2	4	5	4	3	5	4	5	4	5
12	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
14	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
16	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4
17	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
18	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
19	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
20	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
21	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
24	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
26	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
30	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Modus	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

4.13.3. Histogram

Kemudian data nilai yang sering muncul (modus) diatas di buat dalam histogram kepuasan pelanggan, adapun hasil gambar dari histogram dapat dilihat dibawah ini: Histogram dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini.



Gambar 4.1 Histogram

Keterangan Tingkat Kepuasan : 5 = Sangat Tinggi
4 = Tinggi
3 = Sedang
2 = Rendah
1 = Sangat Rendah

4.13.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrument masing-masing variabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila r hitung $>$ r table pada nilai signifikan 5%. Sebaliknya dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r table pada nilai signifikan 5%. Adapun ringkasan hasil dari uji validates sebagaimana data dalam tabel berikut :

Tabel 4.3 Uji Validitas

No Pertanyaan	r hitung	r table 5% (30)	Keterangan
1	0,473	0,361	Valid
2	0,442	0,361	Valid
3	0,514	0,361	Valid
4	0,666	0,361	Valid
5	0,410	0,361	Valid
6	0,587	0,361	Valid
7	0,709	0,361	Valid
8	0,684	0,361	Valid
9	0,544	0,361	Valid
10	0,548	0,361	Valid

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana table-tabel di atas, menunjukkan bahwa semua r hitung $>$ r table pada nilai signifikan 5%. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisisioner penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha dari Cronbach. adapun tabel dari uji reliabilitas dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4.4 Uji Realiabilitas

Variabel	r hitung	r tabel 5% (30)	Keterangan
Kepuasan	0,747	0,361	Valid

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas kuisisioner kepuasan sebesar 0,747. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua kuisisioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrument.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Praktek kerja Teknik Industri UMA. Dapat disimpulkan pada umumnya mengetahui betapa pentingnya sikap profesional dalam bekerja selain itu untuk menanamkan sikap disiplin, tanggung jawab, serta sikap bersosialisasi yang baik serta membentuk sikap mahasiswa yang ulet kreatif dan interpretatif dalam bekerja kami juga belajar bagaimana cara berkomunikasi dengan pegawai dan konsumen yang baik.

5.2 Saran

Setelah kami melaksanakan program praktek kerja industri yang diadakan oleh Universitas Medan Area adapun saran saran yang dapat kami berikan kepada CV.Susy Konveksi antara lain :

- a. Menjaga semaksimal mungkin kestabilan hasil produksi.
- b. Memberikan pelayanan yang baik untuk para pelanggan.
- c. Tingkatkan kualitas kerja internal perusahaan.

Tingkatkan kualitas produksi dalam proses produksi pada konveksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chrisdiyanto, Bayu. 2014. *Perancangan Dan Pengembangan Meja Belajar Lipat Multifungsi Yang Ergonomis Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Dantes, K Rihendra. 2013. *Kajian Awal Pengembangan Produk Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) (Studi Kasus Pada Tang Jepit Jaw Locking Pliers)*. Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja: ISSN: 2303-3142 Vol. 2
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Fatihudin, Didin. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Noer, L.R. 2016. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Journal of Research and Technologies*, [online] Vol. 2, No. 1, Hal 135-142. Diakses pada: <https://journal.unusida.ac.id/index.php/jrt/article/view/27> [Accessed 20 Des. 2018].
- Suhartini, & Nugroho, S. B. (2016). Integrasi servqual dan quality function deployment method untuk meningkatkan kualitas layanan 4G LTE telkomsel. *Jurnal Rekayasa*, 9(1), hal. 50-59.
- Riskawati. 2013. Uji Validitas dan Reliabilitas.. Diakses pada tanggal 25 januari 2017.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Aulia Kariman, 2012, "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang", Universitas Diponegoro
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: PT. Index.

Correlations

	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7	Pertanyaan 8	Pertanyaan 9	Pertanyaan 10	Jumlah
Pertanyaan 1	1										
Pertanyaan 2	,149	1									
Pertanyaan 3	-,159	,149	1								
Pertanyaan 4	,218	,159	,149	1							
Pertanyaan 5	,600**	,402	,402	,218	1						
Pertanyaan 6	,000	,402	,402	,218	,600**	1					
Pertanyaan 7	,159	,402	,402	,218	,600**	,000	1				
Pertanyaan 8	,200	,289	,289	,200	,200	,200	,200	1			
Pertanyaan 9	,320	,085	,085	,320	,320	,320	,320	,320	1		
Pertanyaan 10	-,107	,575	,575	-,107	-,107	-,107	-,107	-,107	-,107	1	
Jumlah	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	,473**	10
Pertanyaan 1	,149										
Pertanyaan 2	,350	1									
Pertanyaan 3	,163	,350	1								
Pertanyaan 4	,391	,163	,350	1							
Pertanyaan 5	,776	,391	,163	,350	1						
Pertanyaan 6	,018	,776	,391	,163	,350	1					
Pertanyaan 7	,045	,018	,045	,045	,045	,045	1				
Pertanyaan 8	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1			
Pertanyaan 9	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1		
Pertanyaan 10	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1	
Jumlah	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	,514**	10
Pertanyaan 1	,218										
Pertanyaan 2	,350	1									
Pertanyaan 3	,163	,350	1								
Pertanyaan 4	,391	,163	,350	1							
Pertanyaan 5	,776	,391	,163	,350	1						
Pertanyaan 6	,018	,776	,391	,163	,350	1					
Pertanyaan 7	,045	,018	,045	,045	,045	,045	1				
Pertanyaan 8	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1			
Pertanyaan 9	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1		
Pertanyaan 10	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	,001	1	
Jumlah	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	,666**	10

Sig. (2-tailed)	,085	,875	1,000	,055	,473	,197	,008	,482	,575	,002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-,107	-,112	,583**	,411*	-,084	,302	,583**	,489**	,107	,548**
Sig. (2-tailed)	,575	,557	,001	,024	,660	,105	,001	,006	,575	,002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	,473**	,442*	,514**	,666**	,410*	,587**	,709**	,684**	,544**	,548**
Sig. (2-tailed)	,008	,014	,004	,000	,025	,001	,000	,000	,002	,002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan1	40,47	9,706	,273	,753
Pertanyaan2	40,67	10,299	,311	,740
Pertanyaan3	40,63	9,895	,373	,732
Pertanyaan4	40,77	9,357	,559	,707
Pertanyaan5	40,50	10,328	,261	,746
Pertanyaan6	40,53	9,637	,461	,720
Pertanyaan7	40,63	9,137	,608	,699
Pertanyaan8	40,63	8,861	,552	,703
Pertanyaan9	40,80	9,338	,357	,738
Pertanyaan10	40,57	9,771	,415	,726

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20122
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 138/FT.5/01.14/X/2020

7 Oktober 2020

Lamp : -

Hal : **Pembimbing Kerja Praktek/T.A**

Yth. Pembimbing Kerja Praktek

Yuana Delvika, ST, MT

Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan telah dipenuhinya persyaratan untuk memperoleh Kerja Praktek dari mahasiswa :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM	JURUSAN
1	Yudi Pratama	178150039	Teknik Industri

Maka dengan hormat kami mengharapkan kesediaan saudara :

1. **Yuana Delvika, ST, MT**

(Sebagai Pembimbing I)

2. **Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT**

(Sebagai Pembimbing II)

Dimana Kerja Praktek tersebut dengan judul :

“Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD di CV. Susi Konveksi”

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,

Grace Yuswita Harahap
Dr. Grace Yuswita Harahap, ST, MT



CV. SUSI KONVEKSI

Alamat : JL. CUCAK RAWA. II NO. 446-447, TEGAL SARI
MANDALA II, KEC. MEDAN DENAI - SUMUT

Telp. (061) 736 1350
(061) 735 4366

Flexi. (061) 7767 8062
Hp. 0813 9722 0120

Medan, 23 November 2020

Nomor : 11.015/SK-MDN/XI/2020
Sifat : Biasa
Perihal : Surat Balasan Penerimaan Kerja Praktek (KP)

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Teknik
Industri Universitas Medan Area
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area dengan No. 138/ FT.5/01.14/X/2020 tentang permohonan Kerja Praktek di Perusahaan kami, dengan ini kami sampaikan, bahwa nama – nama mahasiswa sebagai berikut:

NO	Nama	NPM	Fakultas / Jurusan
1	Yudi Pratama	178150039	Teknik Industri
2	Muhammad Faisal	178150069	Teknik Industri
3	Arif Ali Rahman	178150113	Teknik Industri
4	Muhammad Azis Akbar	178150123	Teknik Industri

Benar bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Kerja Praktek (KP) di CV.Susi Konveksi Jl. Cucak Rawa. II No.446-447, Tegal Sari Mandala II, Kec. Medan Denai, Sumatera Utara dari tanggal 12 Oktober 2020 s/d 12 November 2020.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Hormat kami


Rahmad Sumpurno
Manager

