

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA  
INKUBATOR BISNIS DALAM PENDAMPINGAN  
*TENANT***

**(Studi Kasus: Inkubator Bisnis Teknologi Universitas  
Andalas)**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**ROZI GIFARI  
1810933010**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA INKUBATOR  
BISNIS DALAM PENDAMPINGAN *TENANT*  
(Studi Kasus: Inkubator Bisnis Teknologi Universitas Andalas)**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada  
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

**Oleh :**

**ROZI GIFARI  
1810933010**

**Pembimbing:**

**Ir. Afri Adnan, M.T.**

**Prima Fithri, M.T.**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

## ABSTRACT

The role of business incubators in helping develop and improve the competitiveness of SMEs has been widely felt by SMEs. Although, business incubators often fail to provide programs or services according to the needs of SMEs in the midst of a very dynamic environment. *Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek)* Andalas University is an institution that carries out business incubation activities, namely the process to support product development or business development for start-up companies (start-up/tenant) that aim to become a sustainable company, so that it has a positive impact on society. Based on preliminary studies that have been carried out, there are still many complaints felt by tenants including the *Inbistek* program not being able to provide the services needed so that this will certainly cause SMEs to distrust *Inbistek* itself.

This study aims to analyse the level of service quality perceived by tenants in mentoring at *Inbistek*, determine the priority of service attributes that must be improved in achieving customer satisfaction and determine recommendations for improvement for attributes with unsatisfactory quality. Method is ServQual. Furthermore, measurements were also carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of importance of each indicator. The next stage is to find out the priority order of the assessed attributes using the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method and the proposed service improvement using the Quality Function Deployment (QFD)

Based on the research conducted, gap overall expectation and perception This shows that the quality of service provided by *Inbistek Unand* has not been able to reach expectations of tenants. Then obtained 5 attributes that fall into the area that must be improved (quadrant I) which consists of indicators of mentor responsiveness to analyse the condition of tenant, branding such as logo creation, design, packaging, and product photos, *Inbistek* provides education for social media management, The accuracy of mentors assisting tenants in standardising products, and Attention of mentors assisting tenants in dealing with management and operational problems.

**Keywords:** *Inbistek*, Service Quality, IPA, PGCV, QFD

## **ABSTRAK**

*Peran inkubator bisnis dalam membantu mengembangkan dan meningkatkan daya saing UMKM telah banyak dirasakan oleh UMKM. Namun demikian, inkubator bisnis sering kali gagal dalam menyediakan program atau pelayanan sesuai dengan kebutuhan dari UMKM di tengah kondisi lingkungan yang sangat dinamis. Inkubator Bisnis Teknologi (Inbistek) Universitas Andalas merupakan lembaga yang melakukan kegiatan inkubasi bisnis, yaitu proses untuk mendukung pengembangan produk atau pengembangan bisnis perusahaan pemula (start-up/tenant) yang bertujuan untuk menjadi perusahaan yang berkelanjutan, hingga memiliki dampak positif bagi masyarakat. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan masih banyak keluhan yang dirasakan oleh tenant diantaranya program Inbistek tidak mampu menyediakan pelayanan yang diperlukan.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tenant dalam pendampingan di Inbistek, mengetahui prioritas atribut pelayanan yang harus ditingkatkan dalam mencapai kepuasan konsumen dan menentukan rekomendasi perbaikan untuk atribut dengan kualitas yang kurang memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode ServQual. Selanjutnya juga dilakukan pengukuran dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing indikator. Tahapan berikutnya yaitu mengetahui urutan prioritas dari atribut yang dinilai dengan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) serta usulan perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD)*

*Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan nilai gap ekspektasi dan persepsi secara keseluruhan yaitu -0,90. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Inbistek Unand belum mampu mencapai harapan tenant. Kemudian didapatkan 5 atribut yang masuk kedalam area yang harus diperbaiki (kuadran I) yang terdiri dari indikator Ketanggapan mentor untuk menganalisis keadaan manajemen tenant, Jaminan branding usaha seperti pembuatan logo, desain, kemasan, dan foto produk, Inbistek memberikan edukasi untuk pengelolaan media sosial, Ketepatan mentor membantu tenant dalam melakukan standarisasi produk, dan Perhatian mentor membantu tenant dalam menghadapi permasalahan manajemen dan operasional.*

**Kata Kunci:** *Inbistek, Kualitas Pelayanan, IPA, PGCV, QFD.*