

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PROSES PEMBELIAN TIKET  
DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus : PT. KERETA API INDONESIA)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**

**Nama : Tatang Nurfalah  
NIM : 43110010-063**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PROSES PEMBELIAN  
TIKET DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN METODE QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus : PT. KERETA API INDONESIA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen Strata-1**

**Nama : Tatang Nurfalah**

**NIM : 43110010-063**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tatang Nurfalah  
NIM : 43110010063  
Program Studi : Manajemen - S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelian Tiket  
Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Dengan Metode  
Quality Function Deployment (QFD) (studi kasus : PT.  
Kereta Api Indonesia).

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juli 2014



**Tatang Nurfalah**

**NIM: 43110010063**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tatang Nurfalah

NIM : 43110010063

Program Studi : MANAJEMEN S1

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelian Tiket  
Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Dengan Metode  
Quality Function Deployment (QFD) (studi kasus : PT.  
Kereta Api Indonesia).

Tanggal Ujian Skripsi : 10 Juli 2014

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



Hesti Maheswari, SE,M.Si  
Tanggal : 15/7 - 2014



M. Rizki Sadikin, MBA  
Tanggal : 15/7/2014

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Progam Studi Manajemen S1



Prof.Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA.  
Tanggal : 16/7 2014.



Dr. Rina Astini, SE, MM.  
Tanggal : 16/7 2014

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrabbi'l'amin. Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugrah, kemudahan, serta rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PROSES PEMBELIAN TIKET DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (studi kasus : PT. KERETA API INDONESIA)”**.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Hesti Maheswari, SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat untuk membimbing dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Terimakasih untuk Ibu dan Ayah yang senantiasa selalu memberikan motivasi, semangat, dorongan, dan kasih sayang beserta doanya kepada penulis.
2. Nini Yoyoh dan Alm. Hj. Yayah yang telah banyak memberikan nasehat, do'a dan motivasi yang tinggi kepada penulis.

3. Bapak Dr. Ir Arissetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof.Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh angkatan 2010 Manajemen S1 yang telah bersama–sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga besar K.H Muhammad Sarodji yang selalu memberikan do'a dan dukungannya untuk penulis.
9. Semua teman-teman Minkar, dan Cisaga.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'alamin.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Juni 2014

TATANG NURFALAH

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN .....	7
2.1. Manajemen .....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	7
2.1.2 Fungsi Manajemen .....	8

2.2	Manajemen Operasional .....	9
2.2.1	Pengertian Manajemen Operasional.....	9
2.2.2	Fungsi Manajemen Operasional.....	10
2.2.3	Tujuan Manajemen Operasional .....	11
2.3	Jasa .....	11
2.3.1	Pengertian Jasa.....	11
2.3.2	Klasifikasi Jasa.....	12
2.4	Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	13
2.4.1	Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	13
2.4.2	Faktor-faktor Kualitas Jasa atau Pelayanan .....	14
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.5.2	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan .....	17
2.6	Total Quality Management .....	18
2.6.1	Pengertian Total Quality Management.....	18
2.6.2	Karakteristik Total Quality Management .....	19
2.7	Quality Function Deployment .....	22
2.6.1	Pengertian Quality Function Deployment .....	22
2.6.2	Manfaat Quality Function Deployment.....	23
2.8	Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.2	Desain Penelitian .....	25



3.3	Devinisi dan Operasionalisasi Variabel .....	27
3.4	Pengukuran Variabel.....	29
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7	Metode Analisis .....	35
3.8	Teknik Pengolahan Data .....	37
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.1.1	Sejarah PT. KAI.....	40
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.2	Harapan Pelanggan Terhadap Proses Pembelian Tiket .....	43
4.2.1	Karakteristik Responden .....	43
4.2.2	Customer Need.....	46
4.2.3	Uji Validitas .....	48
4.2.4	Uji reliabilitas .....	50
4.2.5	Menentukan Customer Needs .....	53
4.3	Analisis Kepuasan Konsumen Pemebelian Tiket Terhadap Kualitas Proses Pelayanan.....	54
4.3.1	Customer Importance .....	55
4.3.2	Perhitungn GAP .....	57
4.4	Keunggulan Teknis Proses Pelayanan Pembelian Tiket ....	59
4.4.1	Hubungan Keunggulan Teknis PT. KAI Dengan Harapan Konsumen.....	60

4.4.2 Arah Perbaikan.....	62
4.4.3 Technical Corelation.....	62
4.5 Desain Ulang Operasi Pelayanan Pembelian Tiket.....	64
4.6 Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Proses Pembelian Tiket .....	66
4.6.1 Pembelian Tiket di Stasiun .....	66
4.6.2 Pembelian Tiket Online .....	67
BAB V. KESIMPULAN dan SARAN .....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN .....	

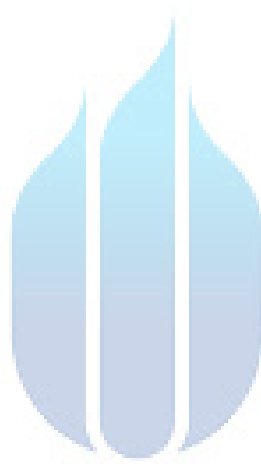


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 - Variabel Operasional.....	31
Tabel 4.1 - Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 - Usia Responden .....	44
Tabel 4.3 - Pendidikan Responden .....	44
Tabel 4.4 - Pekerjaan Responden .....	45
Tabel 4.5 - Penghasilan Responden.....	46
Tabel 4.6 - Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	49
Tabel 4.7 - Reliability Tingkat Kepuasan .....	50
Tabel 4.8 - Reliability Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.9 - Customer Needs .....	53
Tabel 4.10 - Customer Satisfaction Performance.....	54
Tabel 4.11 - Customer Importance .....	56
Tabel 4.12 - Hasil Nilai GAP .....	57
Tabel 4.13 - Technical Characteristics.....	59
Tabel 4.14 - Nilai Absolute Importance dan Nilai Relative Importance .....	64
Tabel 4.15 - Pembelian di Stasiun .....	66
Tabel 4.16 - Pembelian Online .....	67

## DAFTAR GAMBAR

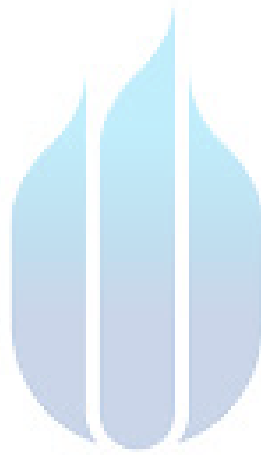
Gambar 3.1 - Desain Penelitian .....	26
Gambar 3.2 - House of Quality .....	39
Gambar 4.1 - House of Quality .....	52
Gambar 4.2 - Relationship .....	61
Gambar 4.3 - Roof of Matrik.....	63



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulis Kuesioner.....
Lampiran 2	Hasil Analisis Kuesioner.....
Lampiran 3	Hasil Input Kuesioner.....
Lampiran 4	Hasil Output Kuesioner.....



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA