



**ANALISIS PELAYANAN JASA GALERI INDOSAT SA
TUBAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

TESIS

U ANGGIA KALISTA A S

55311110001

Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA/ Perpustakaan Pusat	
Sumber :	S
Tanggal :	3 Maret 2015
No. Reg. :	1. 114151714
	2. 111531147064

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCA SARJANA

2013



BUANA
UPT. PERPUSTAKAAN
Harap Dijaga Keutuhannya



**ANALISIS PELAYANAN JASA GALERI INDOSAT SA
TUBAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ANGGIA KALISTA

55311110001

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCA SARJANA

2013



**BUNDA PRATIKA
UPT. PERPUSTAKAAN
Harap Dipinjam Kembali**

PENGESAHAN TESIS

Judul : PELAYANAN JASA GALERI INDOSAT SA TUBAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
Nama : ANGGIA KALISTA
NIM : 55311110001
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 23 Agustus 2013

Mengesahkan

Pembimbing I

(Dr. Tota Pirdo Kasih ST, M.Eng)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur
Pasca Sarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : ANALISIS PELAYANAN JASA GALERI INDOSAT SA TUBAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)

Nama : ANGGIA KALISTA

NIM : 55311110001

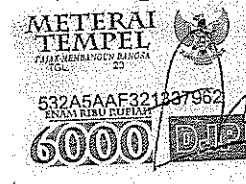
Program : Pascasarjana -- Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 23 Agustus 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya sendiri dengan bimbingan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 Agustus 2013



Anggia Kalista

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan buku laporan tugas akhir kami yang berjudul:

“ ANALISIS PELAYANAN JASA GALERI INDOSAT SA TUBAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)“

Penulisan tugas akhir ini ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, saran maupun fasilitas. Tidak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Tota Pirdo Kasih ST, M. Eng. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan selama penyusunan tesis ini.
2. Ketua Jurusan Magister T. Industri Dr. Lien Herliani Kusumah, MT
3. Sekretaris Jurusan Magister T. Industri Dr. Hardianto Iridiasdadi
4. Dr. Zulfa Fitri dan Nyoman selaku dosen penguji
5. Suami saya Devied dan anak tercinta Abey atas semangat, doa dan kesabarannya selama proses penyusunan tesis ini
6. Kedua orang tua, papa Prof. Dr. Agus Wardhono M.Pd. yang juga menjadi pembimbing thesis saya dalam pengecekan tata tulis & mama Dwi Suci S.
7. Bapak Mertua dan Ibu Mertua atas kesabaran dan doanya
8. Adik-adik saya Anin, Argya & Aura atas semangat dan doanya
9. Teman-teman satu bimbingan, Mas Basuki, Mas Irman, Pak Tri & Pak Pipin atas kekompakan dan kebersamaannya
10. Grup Cirebon Pak Johan, Bu Ari & Pak Nana yang selama ini membantu dan bertukar pikiran tentang Thesis saya

11. Teman-teman cewe MTI 09, Mba Nadia, Mba Anita, Mba Apri & Jeng Bertha yang selalu kompak dan saling memberi semangat
12. Teman-teman MTI 09 atas semangat dan kebersamaannya sehingga bisa lulus tepat waktu (Pak Bagyo selaku ketua kelas, Pak Manto, Pak Solihin, Pak Iwan, Pak Patody, Pak Eko, Pak Joko, Pak Kusnadi, Mas Ronald yang selalu bertukar pikiran tentang Servqual & IPA, Mas Agus, Mas Argi, Pak Dwi atas bantuannya mendownload jurnal internasional, Mas Jingga, Mas Yunan)
13. Mba Fahni & Mas Ari selaku staf admin MTI 09
14. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

Demikian prakata yang dapat saya sampaikan semoga setiap apa yang saya kerjakan akan menjadi amal dan manfaat baik bagi diri saya ataupun orang lain.

Jakarta, 23 Agustus 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penyusun Tesis

Anggia Kalista

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN	ii
PRAKATA	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Teori	9
2.1.1. Kualitas Jasa.....	9
2.1.2. Pelanggan	13
2.1.3. Importance Performance Analysis	17
2.1.4. Definisi QFD	18
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Pemikiran	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Pendahuluan	36
3.2. Identifikasi Masalah	37
3.3. Tujuan Penelitian	37
3.4. Pembatasan Masalah	37
3.5. Teknik Pengambilan Sampel	38
3.6. Metode Pengumpulan Data	40
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.8. Pengolahan Hasil Kuesioner	43
3.9. <i>Importance Performance Analysis</i>	44
3.10. Metode <i>Quality Function Deployment</i>	45
3.11. Analisis <i>HOQ</i>	46
3.12. Kerangka Metodologi Penelitian.....	47

BAB IV DATA DAN ANALISIS

4.1. Pengumpulan Data	49
4.2. Karakteristik Responden	49
4.2.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	49
4.2.2. Karakteristik Usia Responden.....	50
4.2.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	51
4.2.4. Karakteristik Pekerjaan Responden.....	52
4.3. Data Hasil Kuesioner Tahap I	53
4.4. Pengolahan Data	56
4.5. Pengolahan Data Kuesioner	62
4.6. Identifikasi Harapan dan Persepsi	63
4.7. Kesenjangan GAP	71
4.8. Analisis dengan <i>IPA</i>	73

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Persyaratan Pelanggan	77
5.2. Pendaftaran Matriks Perencanaan	78
5.2.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Pesaing	79
5.2.2. Menentukan Target	80
5.2.3. Rasio Perbaikan	82
5.2.4. Sales Poin	83
5.3. Pendaftaran Persyaratan Teknis	84
5.4. Sub Matriks Hubungan Relationship	85
5.5. Menentukan Target Arah Pengembangan Matriks Hubungan	87
5.6. Pengembangan Matrik Hubungan	88
5.7. Derajat Kesulitan	90
5.8. Perhitungan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif	91
5.8.1. Perhitungan Tingkat Kepentingan Absolut	92
5.8.2. Perhitungan Tingkat Kepentingan Relative	94

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	97
6.2. Saran	99

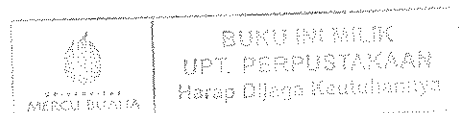
DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	103
-----------------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123
-----------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Pangsa Pasar Industri Telekomunikasi	2
Gambar 1.2. Jumlah Pelanggan Indosat Selama 2012 dan 2013	2
Gambar 2.1. Matriks Importance Performance	17
Gambar 2.2. Proses QFD	21
Gambar 2.3. Hubungan antara What dan How	25
Gambar 2.4. Relationship dalam HOQ	26
Gambar 2.5. Target dalam HOQ	27
Gambar 2.6. Matriks Korelasi	28
Gambar 2.7. House of Quality	29
Gambar 2.8. Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1. Kuadran Importance Performance Analysis.....	45
Gambar 3.2. Flowchart Metodologi Pemikiran	47
Gambar 3.3. Matriks HOQ	48
Gambar 4.1. Grafik Perbandingan Responden Berdasar Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2. Grafik Perbandingan Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3. Grafik Perbandingan responden Berdasarkan Pendidikan	52
Gambar 4.4. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 4.5. Grafik GAP	72
Gambar 4.6. Importance Performance Matrix Galeri Indosat Tuban	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	41
Tabel 4.1 Perbandingan Responden Berdasar Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Perbandingan Responden Berdasar Usia	50
Tabel 4.3 Perbandingan Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Perbandingan Responden Berdasar Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Data Hasil Kuesioner Tahap I untuk Tingkat Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.6 Perhitungan Validasi	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.8. Perhitungan Reliabilitas	59
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.10. Perhitungan Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Galeri Indosat	65
Tabel 4.11. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Galeri Indosat ...	69
Tabel 4.12. GAP antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan	70
Tabel 4.13. Urutan GAP dari Terbesar ke Terkecil	71
Tabel 5.1. Penentuan Atribut Pelayanan	77
Tabel 5.2. Nilai <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	78
Tabel 5.3. Nilai Target	79
Tabel 5.4. Target Respon Teknis	80
Tabel 5.5. Nilai Rasio Perbaikan Setiap Persyaratan Pelanggan	82
Tabel 5.6. Nilai Sales Poin Persyaratan Pelanggan	83
Tabel 5.7. Respon Teknis dengan Atribut Kebutuhan	84
Tabel 5.8. Hubungan Antara Respon Teknis dengan Atribut Kebutuhan	85
Tabel 5.9. Arah Pengembangan Respon Teknis	86
Tabel 5.10. Matriks Hubungan antar Respon Teknis	88
Tabel 5.11. Derajat Kesulitan Respon Teknis	89

Tabel 5.12. Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan 91

Tabel 5.13. Tingkat Kepentingan Absolut Respon Teknis 93

Tabel 5.14. Tingkat Kepentingan Relatif Respon Teknis 94



DAFTAR LAMPIRAN

HOQ Galeri Indosat Tuban	xvi
Perhitungan Validasi Butir Pertanyaan 1-18	xvii
Data Hasil Kuesioner Tahap I Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	xxx
Kuesioner Tahap I dan II Galeri Indosat Tuban.....	xxxiii
Daftar Tabel Distribusi t	xliii
Daftar Tabel Distribusi Z	xliv
Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment	xlvi

