



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN TIKET  
PESAWAT UDARA DENGAN MENGGUNAKAN  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
PADA CV FUNTASTIC TOUR DAN TRAVEL**

**TESIS**

**UNIVERSITAS**  
Oleh  
**Batriono Sugiharto**  
**55109110074**  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
TAHUN 2013**



**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN TIKET  
PESAWAT UDARA DENGAN MENGGUNAKAN  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
PADA CV FUNTASTIC TOUR DAN TRAVEL**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Oleh  
**Batriono Sugiharto**  
**55109110074**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
TAHUN 2013**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Tiket Pesawat Udara  
Dengan Menggunakan Quality Function Deployment (QFD) Pada  
CV Funtastic Tour dan Travel

Nama : Batriono Sugiharto

NIM : 55109110074

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 19 Desember 2013

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana



(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

MERCU BUANA

Menyetujui Pembimbing I

Menyetujui Pembimbing II



(Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT)



(Hesti Maheswari, SE, MSi)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Tiket Pesawat Udara Dengan Menggunakan Quality Function Deployment (QFD) Pada CV Funtastic Tour dan Travel  
Nama : Batriono Sugiharto  
NIM : 55109110074  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 19 Desember 2013

Merupakan hasil studi pustaka dan penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 19 Desember 2013



(Batriono Sugiharto)

## KATA PENGANTAR

Dengan memenjakkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Tiket Pesawat Udara dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) pada CV Funtustic Tour dan Travel. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT, sebagai dosen pembimbing pertama dan Hesti Maheswari, SE, MSi, sebagai dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Thesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Penguji pada Seminar Proposal dan penulis juga berterima kasih kepada Drs. Wawan Purwanto, SE., MM selaku Ketua Penguji dan Dana Santoso, M.Eng, Sc, Ph.D. selaku Wakil Penguji pada Ujian Sidang Tesis. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. DR. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajaranya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas. Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua

Program Studi Magister Manajemen, Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan Tour dan Travel di tanah air.

Jakarta, 19 Desember 2013

(Batriono Sugiharto)



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <i>ASTTRACT</i> .....                      | I       |
| ABSTRAK .....                              | II      |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                     | III     |
| PERNYATAAN .....                           | IV      |
| KATA PENGANTAR .....                       | V       |
| DAFTAR ISI .....                           | VII     |
| DAFTAR TABEL .....                         | X       |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | XII     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                      | XIII    |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                  |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....          | 1       |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....            | 5       |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                 | 6       |
| 1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....    | 6       |
| 1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian ..... | 6       |
| <b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>         |         |
| 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....      | 8       |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha .....            | 10      |
| 2.3. Sumber Daya .....                     | 13      |

|  |                                   |    |
|--|-----------------------------------|----|
| 2.4.   | Tantangan Bisnis.....             | 23 |
| 2.5.   | Proses Kegiatan Bisnis .....      | 24 |
| <b>BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> |                                   |    |
| 3.1.   | Kajian Teori.....                 | 26 |
| 3.2.   | Penelitian Terdahulu.....         | 42 |
| 3.3.   | Kerangka Pemikiran.....           | 44 |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>                      |                                   |    |
| 4.1.   | Jenis Penelitian .....            | 48 |
| 4.2.   | Ruang Lingkup.....                | 48 |
| 4.3.   | Lokasi Penelitian .....           | 48 |
| 4.4.   | Pendekatan Penelitian .....       | 48 |
| 4.5.   | Variabel Penelitian .....         | 51 |
| 4.6.   | Persyaratan Teknis.....           | 53 |
| 4.7.   | Jenis Dan Sumber Data.....        | 54 |
| 4.8.   | Teknik Pengumpulan Data .....     | 55 |
| 4.9.   | Populasi dan Sampel.....          | 58 |
| 4.10.  | Teknik Analisis Data.....         | 60 |
| <b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>                      |                                   |    |
| 5.1.   | Hasil Penelitian .....            | 70 |
| 5.2.   | Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 92 |



## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 6.1. Kesimpulan .....            | 99         |
| 6.2. Saran .....                 | 100        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>      | <b>101</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>             | <b>104</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b> | <b>115</b> |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel I.1  | Arus Penumpang Pesawat Udara Periode tahun 2010-2012.....                              | 2  |
| Tabel I.2  | Penjualan Tiket Penumpang Pesawat Udara September 2009 sampai dengan Agustus 2012..... | 3  |
| Tabel II.1 | Total Investasi Awal dan Modal Kerja .....   | 22 |
| Tabel II.2 | Proyeksi Pendapatan.....   | 22 |
| Tabel IV.1 | Identifikasi Masalah Masukan Lima Dimensi Servqual.....                                | 52 |
| Tabel IV.2 | Operasional Variabel.....  | 53 |
| Tabel IV.3 | Pesyaratan Teknis.....   | 54 |
| Tabel IV.4 | Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....   | 56 |
| Tabel IV.5 | Kuisisioner Tingkat Kepuasan dan Harapan.....  | 57 |
| Tabel IV.6 | Bobot Jawaban Pelanggan.....   | 58 |
| Tabel IV.7 | Simbol dalam Relation Matriks.....   | 66 |
| Tabel IV.8 | Simbol dalam Technical Corelation.....   | 67 |
| Tabel V.1  | Uji Validitas.....   | 71 |
| Tabel V.2  | Uji Reabilitas.....  | 72 |
| Tabel V.3  | Kesenjangan Kualitas Layanan.....  | 73 |
| Tabel V.4  | Nilai Rata-rata tiap Dimensi Servqual.....   | 74 |
| Tabel V.5  | Data Antara Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan.....                                    | 76 |
| Tabel V.6  | Penilaian Kompetitif Pelanggan.....  | 79 |
| Tabel V.7  | Penilaian Kompetitif Teknis.....   | 80 |
| Tabel V.8  | Identifikasi Persyaratan Pelanggan.....  | 81 |
| Tabel V.9  | Persyaratan Teknis.....  | 82 |
| Tabel V.10 | Tingkat Kepentingan.....   | 85 |
| Tabel V.11 | Nilai Sasaran.....   | 85 |
| Tabel V.12 | Rasio Perbaikan.....   | 86 |
| Tabel V.13 | Tingkat Penjualan.....   | 87 |
| Tabel V.14 | Bobot Absolut.....   | 87 |
| Tabel V.15 | Derajat Kesulitan.....   | 88 |

|            |                    |    |
|------------|--------------------|----|
| Tabel V.16 | Nilai Sasaran..... | 89 |
| Tabel V.17 | Bobot Absolut..... | 89 |
| Tabel V.18 | Bobot Relatif..... | 90 |



## DAFTAR GAMBAR

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Gambar II.1  | Struktur Organisasi.....                                  | 13 |
| Gambar II.2  | Bisnis Proses Penjualan Tiket.....                        | 25 |
| Gambar III.1 | House of Quality.....                                     | 39 |
| Gambar III.2 | Proses Quality Function Deployment.....                   | 40 |
| Gambar III.3 | Kerangka Pemikiran.....                                   | 47 |
| Gambar IV.1  | Tahapan Pemecahan Masalah.....                            | 49 |
| Gambar IV.2  | Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Konsep Servqual... | 61 |
| Gambar IV.3  | Matrik House of Quality.....                              | 69 |
| Gambar V.1   | Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Konsep Servqual... | 77 |
| Gambar V.2   | Hubungan Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik.... | 83 |
| Gambar V.3   | Hubungan Persyaratam Teknik dengan Persyaratan Teknik...  | 84 |
| Gambar V.4   | Matrik House of Quality.....                              | 91 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuisisioner Kepentingan, Kepuasan dan Harapan Pelanggan. | 105 |
| Lampiran 2 | Tabel r Koefisien Korelasi Sederhana.....                | 108 |
| Lampiran 3 | Validasi Kuisisioner Tingkat Kepentingan Pelanggan.....  | 109 |
| Lampiran 4 | Validasi Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pelanggan.....     | 110 |
| Lampiran 5 | Validasi Kuisisioner Tingkat Harapan Pelanggan           | 111 |
| Lampiran 6 | Reabilitas Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....          | 112 |
| Lampiran 7 | Reabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pelanggan.....   | 113 |
| Lampiran 8 | Reabilitas Kuisisioner Tingkat Harapan Pelanggan.....    | 114 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA