

**ANALISA DESAIN OPERASI PROSES BELAJAR MENGAJAR
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PRESTASI
DI SMA NEGERI 7 TANGERANG SELATAN
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

Disusun oleh :

Nama : Irahayu Pratiska

Nim : 43110120057



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**ANALISA DESAIN OPERASI PROSES BELAJAR MENGAJAR
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PRESTASI
DI SMA NEGERI 7 TANGERANG SELATAN
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

Diajukan sebagian salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Ekonomi

Disusun oleh :

Nama : Irahayu Pratiska

Nim : 43110120057



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Irahayu Pratiska
NIM : 43110120057
Jurusan : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : “ANALISA DESAIN OPERASI PROSES BELAJAR MENGAJAR DALAM RANGKA MENINGKATKAN PRESTASI DI SMA NEGERI 7 TANGERANG SELATAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*”

Menyatakan bahwa skripsi yang telah penulis buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari proposal skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2013



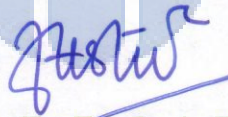
(Irahayu Pratiska)

NIM : 43110120057

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Irahayu Pratiska
NIM : 43110120057
Jurusan : Manajemen S1
Fakultás : Ekonomí
Judul Skripsi : "ANALISA DESAIN OPERASI PROSES BELAJAR MENGAJAR DALAM RANGKA MENINGKATKAN PRESTASI DI SMA NEGERI 7 TANGERANG SELATAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*"
Tanggal Lulus Ujian : 05 September 2013

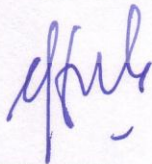
Disahkan oleh,
Pembimbing Skripsi



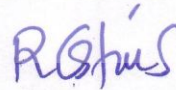
(Hesti Maheswari SE., Msi)

Dekan Fakultas Ekonomí

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. WiwikUtami, Ak., CA)



(Dr. RinaAstini, SE., MM)

Tanggal :

Tanggal : 17/9 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisa Desain operasi Proses Belajar Mengajar Dalam Rangka Meningkatkan Prestasi Di SMA Negeri 7 Tangerang Selatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

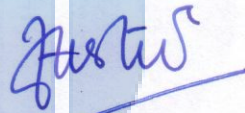
Irahayu Pratiska

43110120057

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 05 September 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

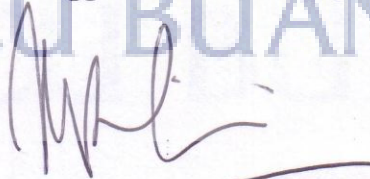


(Hesti Maheswari SE.,M.Si)

UNIVERSITAS

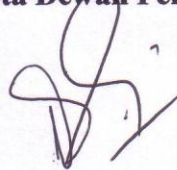
MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji



(Mochamad Rizki, BBA.,MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Daru Asih, SE., M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Penulis berusaha untuk mencari dan mengumpulkan dengan baik data maupun informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun tidak ada yang luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kepada Bapak Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM Selaku rektor beserta para dosen dan seluruh karyawan staff pegawai Universitas Mercu Buana.
2. Kepada Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, MSi Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Kepada Ibu Dr. RinaAstini, SE,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1
4. Kepada Ibu Hesti Maheswari SE.Msi selaku pembimbing skripsi. Penulis ucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan serta ilmu yang telah diberikan dan kesabaran selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua, Bpk.Hamdari dan Ibu Nurlailah yang telah memberikan semangat, do'a, nasehat serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.

- Kepada kakak dan adikku Rinaldo dan Faiz yang selalu memberikan dukungan dan do'a nya.
6. Kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih sebesar-besarnya atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan.
 7. Kepada teman-teman seperjuangan selama menempuh studi di Universitas Mercu Buana yaitu, sarah, bambang, rifky, budi, rina, dewi, asih, taufik, dan khususnya mas angga yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
 8. Kepada teman-teman PT.Bank BRI kanwil Denpasar-Jayapura yang telah memberikan dukungan dan doa nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik sangat diperlukan untuk penyempurnaan selanjutnya. Akhirnya hanya kepda Allah SWT kita kembalikan semua kepadanya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Jakarta, September 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR.	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan dan Asumsi	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pengertian Total Quality Management (TQM).....	6
2.2 Pengertian Manajemen Operasional	9
2.3 Pengertian Kualitas	11

2.4. Dimensi Kualitas	12
2.5. Pengertian Proses Belajar Mengajar	14
2.5.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar	14
2.6. Pengertian Prestasi	15
2. 6.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar	16
2.7. Pengertian QFD (Quality Function Deployment)	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN	23
3.1. Objek Penelitian	23
3.2. Desain Penelitian	23
3.3. Variabel dan Skala Penelitia	24
3.4. Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Populasi dan Sampel	29
3.6. Metode Analisis Data	30
3.7. Tehnik Pengolahan Data	32
3.8. Gambaran Umum Penelitian	35
3.8.1. Profil SMA Negeri 7 Tangerang Selatan	35
3.8.2. Visi dan Misi SMAN 7 Tangerang Selatan	36
3.8.3. Program Kerja	37
3.8.4. Sarana dan Prasarana	38
3.8.5. Keadaan Guru dan TU	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Karaterristik Responden	40

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2.1. Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Rehabilitas	45
4.3. Analisis Quality Function Deployment dengan House of Quality	46
4.3.1. Analisis Customer Requirements	47
4.3.2. Analisis Tingkat Kepentingan (TKe)	49
4.3.3. Analisis Tingkat Kepuasan (TKp)	52
4.4. Analisis Tingkat Perbaikan	55
4.5. <i>Sales Point</i> (Titik Penjualan)	58
4.6. Analisis Customer Requirements Score	61
4.7. Analisis Technical Requirements	63
4.8. Analisis Hubungan Customer Requirements dan Technical Requirements	66
4.9. Analisis Technical Measurement	67
4.10. Analisis Relative Technical Difficulty	69
4.11. Analisis Technical Requirement Score	72
4.12. Analisis Sinergi atau Konflik dalam <i>Technical Requirements</i>	74
4.13 Analisis Korelasi Karakteristik Teknis / <i>Technical Correlation.</i>	75
V. KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel III. 1 Variabel Operasional	25
2. Tabel IV. 2 Data Keadan Responden/Siswa	40
3. Tabel IV. 3 Tingkat Kepentingan	42
4. Tabel IV. 4 Tingkat Kepuasan	43
5. Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	45
6. Tabel IV. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	46
7. Tabel IV. 7 Customer Requirements	48
8. Tabel IV. 8 Analisis Tingkat kepentingan	50
9. Tabel IV. 9 Rata-rata hasil dari skor tingkat kepentingan	51
10. Tabel IV. 10 Analisis Tingkat kepuasan	53
11. Tabel IV. 11 Rata-rata hasil dari skor tingkat kepuasan	54
12. Tabel IV. 12 Data Analisis Tingkat Perbaikan	56
13. Tabel IV. 13 Sales Point	58
14. Tabel IV. 14 Customer Requirements Score	61
15. Tabel IV. 15 Technical Requirements	64
16. Tabel IV. 16 Relative Technical Difficulty	70
17. Tabel IV. 17 Hasil Perhitungan Technical Requirement Score	73

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar I <i>House of Quality</i> (rumah kualitas)	18
2. Gambar II Desain Penelitian	24



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan
- Lampiran 3 Hasil Validitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 4 Hasil Rata-Rata (Mean) Tingkat Kepentingan
- Lampiran 5 Hasil Frekuensi Item Tingkat Kepentingan
- Lampiran 6 Hasil jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan
- Lampiran 7 Hasil Validitas Tingkat Kepuasan
- Lampiran 8 Hasil Rata-Rata (Mean) Tingkat Kepuasan
- Lampiran 9 Hasil Frekuensi Item Tingkat Kepuasan