

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PT.INDOMONANG JADI

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

SKRIPSI

Nama : Ummi Kalsum Siregar

NIM : 43109110018



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2013

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PT.INDOMONANG JADI

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Stara 1

N a m a : Ummi Kalsum Siregar

NIM : 43109110 – 018



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ummi Kalsum Siregar
NIM : 43109110018
Program Studi : Manajemen SI

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,

Jakarta, September 2013




(Ummi Kalsum Siregar)

NIM : 43109110018

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ummi Kalsum Siregar
NIM : 43109110018
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Dengan Metode *Quality Function Deployment* Pada
PT.Indomonang Jadi
Tanggal Lulus Ujian : 26 September 2013

Disahkan Oleh:
Pembimbing Skripsi



(Zulfitri MS.,MM.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, AK., CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM,)

LEMBARAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada PT.Indomonang Jadi

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

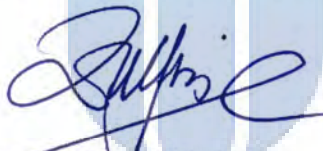
Ummi Kalsum Siregar

43109110018

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 26 September 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



Zulfitri MS., MM

UNIVERSITAS

Anggota Dewan Penguji

MERCU BUANA



Tafiprios SE. MM

Anggota Dewan Penguji



Dra. Aty Herawati M. Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam kepada jujungan baginda kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir guna mendapatkan gelar S-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul dari skripsi ini adalah “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PT. INDOMONANG JADI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**”.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun bentuknya yang masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Namun demikian besar harapan bahwa skripsi ini dapat memenuhi maksud, tujuan dan manfaat yang diharapkan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih yang dalam penulis tujukan kepada :

1. Bapak Arisetyanto Nugroho, Dr, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Yenon Orsa, Ir. MT, selaku Direktur Pemasaran Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Wiwik Utami, Dr., MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, Dr., MM, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Ibu HestiMaheswari, S.E, M.Si, selaku dosen pengajar Mata Kuliah Manajemen Operasional, saya bangga dan salut dengan sosok ibu.
6. Bapak Zulfitri MS., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang selalu memberikan do'a kasih sayang, nasehat dan dukungan demi keberhasilan. Semua yang umi lakukan selalu untuk kebahagiaan kalian berdua orangtuaku tersayang.
8. Suamiku tercinta Andi Juliansya Husni Kino, yang telah memberikan dukungan, selalu sabar dan setia menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Adek Armen Siregar yang selalu sabar membantu saya dalam pekerjaan saat melakukan penelitian. Terima kasih atas bantuannya selama ini kepada kakak, semoga kamu sukses.
10. Bapak Hj.Saripuddin Siregar selaku pemilik Perusahaan PT. Indomonang Jadi, Ibu Melina Sekarsari selaku Direktur yang telah mengizinkan dan memberikan informasi untuk melakukan penelitian, serta seluruh Klien yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk mendukung skripsi ini, terima kasih atas bantuan, kerjasama, dan dukungannya.
11. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Manajemen Angkatan 15 (Tahun 2009), Mardiana, Amedia, Farrah, Lanny, Rosmaya, Esti, Maria, Deby, Dewi, Winarti, Maladi, Albar, Aris, Rahman, Masmur, Arif, Yandri, Andi, dan Wendi. Terimakasih atas ketulusan dan kasih sayang kalian selama ini. Saya merasa bangga beruntung bisa mengenal kalian semua, mimpi kita terwujud.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah swt membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

Jakarta, 14 September 2013

Ummi Kalsum Siregar



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitia.....	4

BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	6
2.2 Definisi dan karakteristik Jasa.....	7
2.3 Kualitas Jasa.....	11
2.4 Definisi Pelanggan.....	13
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.5.2 Pengukuran kepuasa Pelanggan.....	17
2.6 Total Quality Management (TQM).....	19
2.6.1 Pengertian Total Quality Management.....	20
2.6.2 Karakteristik Total Quality Manajemen.....	21
2.6.3 Manfaat Total Quality Manajemen.....	24
2.7 Quality Function Deployment (QFD).....	26
2.7.1 Pengertian Quality Function Deployment (QFD).....	26
2.7.2 Manfaat Quality Function Deployment (QFD).....	27
2.7.3 House Of Quality (HOQ).....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.1.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	30
3.1.2 Gambar Umum Objek Penelitian.....	30
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	35
3.4 Definisi Operational Variabel.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6 Jenis Data.....	41
3.7 Metode Analisis Data.....	41
3.8 Populasi dan Sample.....	43
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	44
BAB IV. ANALISIS PEMBAHASAN.....	48
4.1 Kebutuhan Terhadap Desain Operasi Pelayanan Jasa PT.Indomonang Jadi	49
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	49
4.1.2 Coustemer Need.....	51
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.1.4 Uji Reliabilitas.....	55
4.1.5 Pengolahan Data.....	56

4.1.5.1 Menentukan Customer Need (Room 1).....	56
4.2 Analisis kepuasan Customer Terhadap PT.Indomonang Jadi.....	57
4.2.1 Customer Importance.....	59
4.2.2 Penghitungan GAP.....	61
4.3 Technical Characteristics Yang Dimiliki Oleh PT. Indomonang Jadi (Room 3).....	63
4.3.1 Hubungan Technical Characteristics PT. Indomonang Jadi Terhadap Pemenuhan Harapan Konsumen (Room 4).....	64
4.3.2 Arah Perbaikan.....	65
4.3.3 Technical Correlation (Room 5).....	65
4.4 Analisis Redesain Operasi Pelayanan PT.Indomonang Jadi.....	66
4.5 Pemetaan Karakteristik Pelayanan Jasa yang Memenuhi Harapan Konsumen terhadap PT. Indomonang Jadi.....	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
Lampiran	
Lampiran 1 : Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	75
Lampiran 2 : Hasil Uji SPSS Tingkat Kepuasan.....	75
Lampiran 3 : Kuesioner Tingkat Harapan.....	82
Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS Tingkat Harapan.....	83
Lampiran 6 : Lembaran Kuesioner Pembuka	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.3 Variabel Operational.....	35
Tabel 4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.1.2 Usia Responden.....	50
Tabel 4.1.3 Jenis Usaha.....	50
Tabel 4.1.5 Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel 4.1.6 Coustemen Need.....	56
Tabel 4.2 Customer Satisfaction Performance.....	57
Tabel 4.2.1 Coustomer Imfortance.....	59
Tabel 4.2.2 Perhitungan Gap.....	61
Tabel 4.3 Technical Characteristics.....	64
Tabel 4.3.2 Technical Corelation (Room 5).....	65
Tabel 4.4.3 Nilai Absolute Inportance dan Nilai Relative Imfortance.....	66



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2. 2	Diagram segitiga pemasaran jasa.....	9
Gambar 2.5	Tingkat kepuasan klien (pelanggan)	15
Gambar 1.1	Struktur Organisasi PT.Indomonang Jadi.....	32
Gambar 3.2	Desain Penelitian.....	33
Gambar 3.7	House Of Quality.....	47
Gambar 4.5	House Of Quality (HOQ).....	68



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Tingkat Kepuasan

Lampiran 2 : Hasil Uji SPSS Tingkat Kepuasan

Lampiran 3 : Kuesioner Tingkat Harapan

Lampiran 2 : Hasil Uji SPSS Tingkat Harapan

Lampiran 5 : Lembaran Kuesioner Pembuka

