

**"EVALUASI KUALITAS PRODUK TAS *BODYPACK* JENIS *REGULER*
DAYPACK DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN"
(PT. EKSONINDO MULTI PRODUCT INDUSTRY)**

SKRIPSI

Nama : Riyan Chandra

NIM : 43108010138



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2012

**"EVALUASI KUALITAS PRODUK TAS *BODYPACK* JENIS *REGULER*
DAYPACK DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN"
(PT. EKSONINDO MULTI PRODUCT INDUSTRY)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Riyan Chandra

NIM : 43108010138



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riyan Chandra

NIM : 43108010138

Program Studi : Manajemen S1

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 bersedia di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Maret 2012

(Riyan Chandra)

NIM : 43108010138

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RIYAN CHANDRA
NIM : 43108010138
Program Studi : MANAJEMEN S1
Judul Skripsi : "EVALUASI KUALITAS PRODUK TAS
BODYPACK JENIS *REGULER DAYPACK* DALAM
MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN" (PT.
EKSONINDO MULTI PRODUCT INDUSTRY)
Tanggal Lulus Ujian : 20 Maret 2012

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



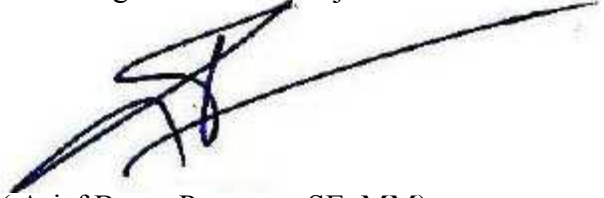
(Hesti Maheswari SE.,MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Wivik Utari.,AK.,M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen - S1



(Arief Bowo Prayoga .,SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

"EVALUASI KUALITAS PRODUK TAS *BODYPACK* JENIS *REGULER*
DAYPACK DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN"
(PT. EKSONINDO MULTI PRODUCT INDUSTRY)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

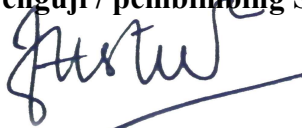
Riyan Chandra

43108010138

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / pembimbing Skripsi



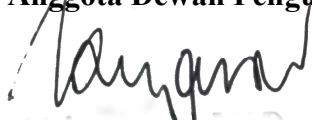
(Hesti Maheswari.,SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji



(Moch Rizki.,BBA.,MBA)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono.,SE.,MM)

KATA PENGANTAR

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

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

Proposal Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun Judul skripsi ini adalah **"EVALUASI KUALITAS PRODUK BODYPACK DALAM MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN" (PT. EKSONINDO MULTI PRODUCT INDUSTRY)**

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Wiwik Utami.,Ak.,MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Mercu Buana
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K.,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1

3. Ibu Hesti Maheswari.,SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya semasa kuliah.
5. Orang tua tercinta, Bapak Rudi Agus dan Mama Rosida yang telah memberikan motivasi, doa serta bantuan materil sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya hingga sarjana.
6. Untuk adik-adik saya Sherly dan Lidia yang selalu menghibur saya dan memberikan dukungan moril. Maaf kalau kakak akhir-akhir ini sering cuek ke kalian saat mengerjakan skripsi ini.
7. Untuk Saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan langsung terhadap saya untuk selalu mencapai impian yang di inginkan orang tua dan keluarga besar.
8. Untuk Frasrica Pratiwi yang telah meminjamkan bantuan teknis, membantu proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir dan selalu memberikan motivasi hiburan kepada saya untuk selalu semangat.
9. Untuk Bapak Suryadi yang telah membantu memberikan data untuk kelangsungan skripsi ini serta terima kasih kepada para penjaga counter yang bersedia mengijinkan saya untuk menyebar kuesioner.
10. Untuk teman-teman HMJ angkatan 2008 Charly, Aping, Ditha v, yayang, Okis, Rahma, Danny, Risa, Deni, Intan dan yang pasti ga ketinggalan Dita W yang dimana kalian sudah selalu ada untuk saya dan selalu membantu disaat saya butuh bantuan kesusahan.

11. Untuk teman-teman HMJ angkatan 2009 Edo, Rahman, Kimul, Maria, Indra, Vivi, Sopyor, Dian, Imam, Bondan, Tika, Rizki Novita, Prio, serta tidak ketinggalan Ivan yang selalu menghibur.
12. Seluruh rekan-rekan MPC dan seluruh angkatan 2008 Manajemen S1, terima kasih semuanya semoga sukses selalu dan meraih impian yang di inginkan.
13. Seluruh rekan-rekan angkatan 2010 terutama Lina, Dewi, Eriko dan anak-anak HMJ angkatan 2010.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan sangat berarti, penulis ucapkan banyak terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik diperlukan untuk membangun penulis. Sekian saya ucapkan terima kasih untuk semuanya.

Jakarta, 10 Januari 2012

Penulis

Riyan Chandra

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	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Manajemen.....	7
2.2 Pengertian Manajemen Produksi atau Operasi.....	8
2.3 Perilaku Konsumen dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya.....	8
2.4 Metoda Identifikasi Kebutuhan Konsumen.....	9
2.5 Kualitas Produk	11
2.6 Dimensi Kualitas Produk	12
2.7 Perancangan dan Pengembangan Produk.....	14
2.8 Konsep Sampling	16
2.8.1 Pengambilan Sampling.....	18
2.8.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	19
2.9 Skala	21
2.10 QUALITY FUNCTION DEVELOPMENT (QFD).....	24
2.10.1 Definisi QFD	24

2.10.2 Manfaat QFD.....	25
2.11 Hierarki Matriks QFD	25
2.12 Rumah Kualitas HOQ	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian.....	33
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Sumber Data Penelitian.....	41
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.7 Metode Analisis Data	43
3.8 Teknik Pengolahan Data	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Harapan Pelanggan Terhadap Produk Reguler Daypack Bodypack	53
4.1.1 Analisis Kuesioner Pendahuluan.....	53
4.1.2 Analisis Kuesioner Identifikasi Pesaing.....	56
4.1.3 Analisis Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner ..	58
4.1.3.1 Uji Validitas	58
4.1.3.1 Uji Reliabilitas	60
4.1.4 Ukuran Sampel.....	62
4.2 Technical Characteristic Produk Reguler Daypack Merek Bodypack...	66
4.3 Matriks House Of Quality (HOQ).....	76
4.3.1 Costumer Needs	76
4.3.2 Karakteristik Teknis	76
4.3.3 Planning Matrix.....	76
4.3.4 Korelasi <i>costumer need</i> dengan <i>technical response</i>	106
4.3.5 Korelasi Teknik (<i>Technical correlation</i>).....	124
4.3.6 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk (NILAI Z)	125
4.4 Prioritas Karakteristik Teknis.....	127
4.5 Analisis Prioritas dan Target Spesifikasi Teknis Produk Reguler	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	142

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1	Contoh Skala Likert..... 21
Tabel 3.1	Format Kuesioner Identifikasi Atribut Produk Bodypack..... 37
Tabel 3.2	Format Kuesioner Identifikasi Pesaing Bodypack..... 38
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian..... 40
Tabel 4.1	Harapan pelanggan & Frekuensi pemilihan atribut..... 53
Tabel 4.2	Persentase pemilih atribut..... 54
Tabel 4.3	Atribut pilihan..... 55
Tabel 4.4	Frekuensi pemilihan pesaing..... 56
Tabel 4.5	Persentase pemilihan pesaing..... 57
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner I..... 59
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner II..... 60
Tabel 4.8	Rekapitulasi Uji Reliabilitas 61
Tabel 4.9	Matriks data mentah kuesioner I..... 64
Tabel 4.10	Matriks data mentah Kuesioner II..... 64
Tabel 4.11	Tingkat dan Bobot Kepentingan Konsumen 65
Tabel 4.12	Tingkatan skala kekuatan-kemuluran bahan nylon..... 68
Tabel 4.13	Nilai Skala Kekuatan Benang Jahit..... 68
Tabel 4.14	Nilai skala kemudahan pengoperasian dan keawetan resleting 69
Tabel 4.15	Nilai skala kekuatan bahan ring ransel..... 70
Tabel 4.16	Nilai skala tingkat jumlah dan keunikan penempatan kantung..... 72
Tabel 4.17	Nilai skala tingkat keterangan warna (<i>Reguler Daypack</i>)..... 73
Tabel 4.18	Karakteristik teknis produk reguler daypack 75
Tabel 4.19	<i>Importance to Customer</i> 77
Tabel 4.20	Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk <i>Reguler Daypack</i> <i>Bodypack</i> untuk <i>costumer needs</i> “ bahan utama tidak mudah sobek” 78
Tabel 4.21	<i>Current Satisfaction Performance</i> 79
Tabel 4.22	Rekapitulasi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk pesaing <i>Bodypack</i> 80
Tabel 4.23	<i>Goal</i> 83
Tabel 4.24	Nilai <i>Improvement Ratio</i> 90

Tabel 4.25	<i>Improvement Ratio</i>	91
Tabel 4.26	Nilai skala <i>Sales Point</i>	97
Tabel 4.27	<i>Sales Point</i>	98
Tabel 4.28	<i>Raw Weight</i>	104
Tabel 4.29	<i>Normalized raw weight</i>	105
Tabel 4.30	<i>Planning matrix</i>	106
Tabel 4.31	Bobot/nilai dan simbol penilaian tingkat hubungan	107
Tabel 4.32	Hubungan kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis	108
Tabel 4.33	Simbol korelasi teknik (<i>Technical Correlation</i>)	125
Tabel 4.34	Bobot kepentingan konsumen	126
Tabel 4.34	Nilai Z setiap merek	127
Tabel 4.35	Data technical benchmark tiap merek	139

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Tahapan Perancangan produk dengan QFD.....	26
Gambar 2.2 Rumah Kualitas (House Of Quality).....	27
Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian.....	33
Gambar 3.2 (Flowchart proses pembentukan matriks HOQ).....	46
Gambar 3.3 Rumah Kualitas (HOQ).....	50
Gambar 4.1 Matriks HOQ.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 GAMBAR-GAMBAR PRODUK REGULER DAYPACK**
- LAMPIRAN 2 RANCANGAN KUESIONER PENDAHULUAN**
(PEMILIHAN ATRIBUT)
- LAMPIRAN 3 DATA MENTAH KUESIONER PENDAHULUAN**
- LAMPIRAN 4 RANCANGAN KUESIONER PENELITIAN**
(KUESIONER I-TINGKAT KEPENTINGAN/PREFERENSI)
(KUESIONER II-TINGKAT KEPUASAN/PERSEPSI)
- LAMPIRAN 5 DATA MENTAH UNTUK PENGUJIAN VALIDITAS DAN**
RELIABILITAS KUESIONER I TINGKAT KEPENTINGAN
- LAMPIRAN 6 DATA MENTAH UNTUK PENGUJIAN VALIDITAS DAN**
RELIABILITAS KUESIONER I TINGKAT KEPUASAN
- LAMPIRAN 7 HASIL REKAPITULASI UJI VALIDITAS DAN RELIABILIAS**
KUESIONER I & II
- LAMPIRAN 8 DATA MENTAH KUESIONER I TINGKAT KEPENTINGAN**
- LAMPIRAN 9 DATA MENTAH KUESIONER II TINGKAT KEPUASAN**
- LAMPIRAN 10 PERHITUNGAN TINGKAT KEPENTINGAN**
- LAMPIRAN 11 PERHITUNGAN TINGKAT KEPUASAN**
- LAMPIRAN 12 DAFTAR PERTANYAAN (*Goal*)**
- LAMPIRAN 13 DAFTAR PERTANYAAN (*Sales Point*)**
- LAMPIRAN 14 HASIL PRIORITAS DAN TECHNICAL TARGET**