



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DI ROYALE JAKARTA GOLF CLUB**



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Eko Setyanto
55310110004

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
TAHUN 2013**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Royale Jakarta Golf Club
Nama : Eko Setyanto
N I M : 53101110004
Program : Pascasarjana - Magister Teknik Industri
Tanggal : 31 Agustus 2013

Mengesahkan,

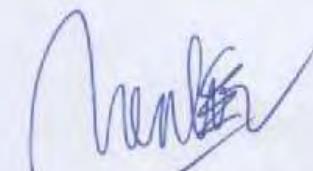
Pembimbing I,

Pembimbing II,

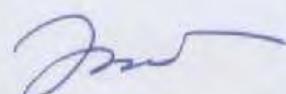

MERCU BUANA
(Dr. Ir. Mohammad Hamsal, MSE) H. HARDI PURBA
(Humires Hardi Purba, ST, MT)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

Direktur
Program Pascasarjana



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Royale Jakarta Golf Club**
Nama : **Eko Setyanto**
N I M : **5310110004**
Program : **Pascasarjana - Magister Teknik Industri**
Tanggal : **31 Agustus 2013**

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

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

Jakarta, 31 Agustus 2013



Eko Setyanto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat serta kasih karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya. Penulis sangat berharap bahwa Tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan wawasan pengetahuan bagi para pembaca, serta menjadi salah satu referensi penelitian pada masa yang akan datang. Sebagai ucapan terima kasih, Penulis tujuan Tesis ini dengan tulus kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Mohammad Hamsal, MSE, selaku dosen pembimbing I pada Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Humiras Hardi Purba, ST, MT, selaku dosen pembimbing II pada Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J.Rachbini, M.Sc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak Mulyadi Tedjokusumo, selaku Komisaris Royale Jakarta Golf Club, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
6. Bapak Ir.Djati Waluyo (GA Manager), Bapak Sudarto, SE, MM (HRD Manager) dan Ibu Rini Priyantari (Reservasi & Event Manager), yang telah membantu dalam memberikan data-data Royale Jakarta Golf Club.
7. Para dosen Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana : Pak Boni, Pak Dana, Pak Kohir, Pak Tahir, Pak Erry, Pak Rimo, Bu Zulfa dan Bu Euis yang telah memberikan ilmunya kepada Penulis selama duduk di bangku kuliah.

8. Ibu Fahni Riza, Staf Administrasi pada Program Studi Magister Teknik Industri yang telah banyak membantu Penulis dalam hal administrasi akademik.
9. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi Magister Teknik Industri Angkatan 07 dan 09.
10. Bapak, Ibu tercinta dan kedua adik tercinta, serta calon pendamping hidup, Indry Satika yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril kepada Penulis selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa Tesis ini masih belum sempurna dan ada kekurangannya, untuk itu Penulis membuka saran, kritik dan masukan agar menjadikan penulisan selanjutnya menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Tesis ini. Amin

Jakarta, 31 Agustus 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Eko Setyanto

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | .ii |
| PENGESAHAN TESIS..... | .iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | .iv |
| KATA PENGANTAR..... | .v |
| ABSTRACT.. | .vii |
| ABSTRAK.. | .vii |
| DAFTAR ISI | .ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | .xiv |
| DAFTAR TABEL..... | .xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | .xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|---|
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Asumsi dan Pembatasan Masalah..... | 6 |

MERCU BUANA

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1. Pelanggan | 7 |
| 2.1.1. Pengertian Pelanggan | 7 |
| 2.1.2. Jenis Pelanggan..... | 7 |
| 2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.2. Pengertian Jasa | 11 |
| 2.2.1. Karakteristik Jasa | 11 |
| 2.2.2. Kualitas Jasa | 13 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3. Dimensi Kualitas | 13 |
| 2.3. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) | 14 |
| 2.3.1. Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> | 14 |
| 2.3.2. Manfaat QFD | 16 |
| 2.3.3. Matriks <i>House of Quality</i> | 16 |
| 2.3.4. Tahapan-tahapan Implementasi QFD..... | 22 |
| 2.4. Referensi Penelitian QFD Terdahulu..... | 25 |
| 2.5. Olahraga Golf | 26 |
| 2.6. Kerangka Pemikiran..... | 31 |

BAB III METODOLOGI

| | |
|---|----|
| 3.1. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian..... | 32 |
| 3.2. Kerangka Penelitian | 34 |
| 3.3. Tahapan Penelitian | 35 |
| 3.3.1. Menentukan Sumber Data..... | 35 |
| 3.3.2. Menentukan Variabel Atribut Kuesioner..... | 35 |
| 3.3.3. Identifikasi Populasi..... | 37 |
| 3.3.4. Identifikasi Sampel Penelitian | 37 |
| 3.3.5. Penyusunan Kuesioner..... | 39 |
| 3.3.6. Penyebaran Kuesioner..... | 40 |
| 3.3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 40 |
| 3.3.8. Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)..... | 41 |
| 3.4. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan..... | 44 |

BAB IV DATA DAN ANALISIS

| | |
|--|----|
| 4.1. Pengumpulan Data..... | 46 |
| 4.1.1. Pengumpulan Data Yang Diperoleh Dari Pihak Manajemen Dan Karyawan..... | 46 |
| 4.1.2. Hasil Pengumpulan Data dari Pelanggan..... | 46 |
| 4.2. Karakteristik Responden..... | 46 |

| | |
|---|----|
| 4.2.1. Komposisi Usia Responden..... | 46 |
| 4.2.2. Komposisi Pendidikan Responden..... | 47 |
| 4.2.3. Komposisi Pekerjaan Responden..... | 48 |
| 4.2.4. Komposisi Besarnya Pendapatan Respnden..... | 48 |
| 4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 49 |
| 4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 49 |
| 4.4. Pengolahan Data dengan <i>Quality Function Deployment</i> | 52 |
| 4.5. Matriks HOQ 1, <i>Customer Requirement To Technical Requirement</i> | 52 |
| 4.5.1. Derajat Kepentingan Relatif Butir Atribut Jasa..... | 52 |
| 4.5.2. Kinerja Atribut Jasa Royale Jakarta Golf Club..... | 53 |
| 4.5.3. Nilai Target..... | 54 |
| 4.5.4. Rasio Perbaikan | 55 |
| 4.5.5. <i>Sales Point</i> | 56 |
| 4.5.6. Bobot Atribut Jasa..... | 57 |
| 4.5.7. Normalisasi Bobot..... | 59 |
| 4.5.8. <i>Technical Requirements</i> | 60 |
| 4.5.9. Nilai Matriks Interaksi antara <i>Customer Requirements</i> dengan <i>Technical Requirements</i> | 60 |
| 4.5.10. Hubungan Antara <i>Technical Requirements</i> | 66 |
| 4.5.11. Matrik HOQ <i>Customer Requirement To Technical Requirements</i> | 67 |
| 4.6. Matrik HOQ 2, <i>Technical Requirements To Process Requirements</i> | 68 |
| 4.6.1. Normalisasi Bobot..... | 69 |
| 4.6.2. <i>Process Requirements</i> | 69 |
| 4.6.3. Nilai Matriks Interaksi antara <i>Technical Requirements</i> dengan <i>Process Requirements</i> | 70 |
| 4.6.4. Hubungan Antara <i>Process Requirements</i> | 75 |
| 4.6.5. Matrik HOQ <i>Technical Requirements to Process</i> | |

| | |
|--|----|
| <i>Requirements</i> | 76 |
| 4.7. Matrik HOQ 3, <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> | 77 |
| 4.7.1. Normalisasi Bobot..... | 77 |
| 4.7.2. <i>Quality Proceduress</i> | 78 |
| 4.7.3. Nilai Matriks Interaksi antara <i>Process Requirements</i> dengan <i>Quality Proceduress</i> | 79 |
| 4.7.4. Hubungan Antara <i>Quality Proceduress</i> | 84 |
| 4.7.5. Matrik HOQ <i>Process Requirement to Quality Procedures</i> | 86 |
| 4.8. Matriks HOQ Perbandingan dengan Kompetitor,,,, | 87 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 5.1. Tujuan Penelitian..... | 90 |
| 5.2. Hasil Penelitian..... | 90 |
| 5.2.1. Karakteristik Responden..... | 90 |
| 5.2.2. Bobot Atribut Jasa..... | 90 |
| 5.2.3. Parameter Teknik (HOQ 1) | 91 |
| 5.2.4. Kebutuhan Proses (HOQ 2) | 91 |
| 5.2.5. Prosedur Kualitas (HOQ 3) | 92 |
| 5.2.6. Perbandingan Dengan Kompetitor..... | 92 |
| 5.3. Rancangan Usulan Perbaikan..... | 93 |
| 5.3.1. Memberikan pelatihan rutin seputar golf kepada karyawan..... | 93 |
| 5.3.2. Diadakan Training Etika Berkala Dalam melayani pelanggan | 96 |
| 5.3.3. Dilakukan Perawatan lapangan secara berkala | 92 |
| 5.3.4. Rutin dilakukan Pembersihan <i>club house</i> dan fasilitas lainnya..... | 97 |
| 5.3.5. Adanya peraturan di lapangan..... | 98 |
| 5.4. Implikasi terhadap Penelitian Lain dengan Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| 5.5. Implikasi Industri..... | 99 |
| 5.6. Keterbatasan Penelitian..... | 100 |
| 5.6. Agenda Penelitian Selanjutnya..... | 100 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1. Kesimpulan | 102 |
| 6.2. Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 105 |
| LAMPIRAN | 107 |
| RIWAYAT HIDUP..... | 118 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Rata-rata Jumlah Pemain per Tahun | 3 |
| Gambar 2.1.Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| Gambar 2.2. Pengembangan Matriks <i>House of Quality</i> | 17 |
| Gambar 2.3. <i>The House of Quality</i> | 18 |
| Gambar 2.4. <i>Playing Golf</i> | 26 |
| Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 3.1. Turnamen di Royale Jakarta Golf Club..... | 33 |
| Gambar 3.2. Kerangka Penelitian..... | 34 |
| Gambar 4.1. Grafik Komposisi Usia Responden..... | 47 |
| Gambar 4.2. Grafik Komposisi Pendidikan Responden..... | 47 |
| Gambar 4.3. Grafik Komposisi Pekerjaan Responden..... | 48 |
| Gambar 4.4. Grafik Komposisi Besarnya Pendapatan Responden..... | 48 |
| Gambar 4.5. Matrik HOQ1 <i>Customer Requirements to Technical Requirement</i> . 68 | 68 |
| Gambar 4.6. Matrik HOQ2 <i>Technical Requirements to Process Requirements..</i> 77 | 77 |
| Gambar 4.7. Matrik HOQ3 <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> 84 | 84 |
| Gambar 4.8. Matriks HOQ Perbandingan Dengan Kompetitor | 89 |

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. Daftar Lapangan Golf di Jabodetabek | 2 |
| Tabel 2.1. Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan | 9 |
| Tabel 2.2. <i>Sales Point</i> | 20 |
| Tabel 2.3. Simbol Dan Nilai Matrik Interaksi..... | 21 |
| Tabel 2.4. Simbol Interaksi Parameter Interaksi | 21 |
| Tabel 3.1. Variabel Atribut Kualitas Berdasarkan Dimensi Servqual..... | 36 |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas | 51 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4.3. Derajat Kepentingan Relatif Atribut Jasa | 53 |
| Tabel 4.4. Kinerja Atribut Jasa..... | 53 |
| Tabel 4.5. Nilai Target | 54 |
| Tabel 4.6. Rasio Perbaikan..... | 55 |
| Tabel 4.7. Nilai <i>Sales Point</i> | 56 |
| Tabel 4.8. <i>Sales Point</i> | 57 |
| Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Bobot Atribut Jasa..... | 58 |
| Tabel 4.10. Normalisasi Bobot Atribut Jasa..... | 59 |
| Tabel 4.11. Parameter Teknik..... | 60 |
| Tabel 4.12. Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses Berupa Simbol | 62 |
| Tabel 4.13. Nilai Interaksi Parameter Teknik | 65 |
| Tabel 4.14. Nilai Matrik Interaksi Parameter Teknik..... | 65 |
| Tabel 4.15. Prioritas Parameter Teknik | 66 |
| Tabel 4.16. Interaksi Parameter Teknik | 67 |
| Tabel 4.17. Normalisasi Bobot Parameter Teknik..... | 69 |
| Tabel 4.18. Kebutuhan Proses | 69 |
| Tabel 4.19. Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses Berupa Simbol | 71 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.20. Nilai Interaksi Kebutuhan Proses | 73 |
| Tabel 4.21. Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Proses..... | 74 |
| Tabel 4.22. Prioritas kebutuhan Proses..... | 74 |
| Tabel 4.23. Interaksi Antar Kebutuhan Proses..... | 75 |
| Tabel 4.24. Normalisasi Bobot Kebutuhan Proses | 78 |
| Tabel 4.25. Prosedur Kualitas..... | 79 |
| Tabel 4.26. Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas Berupa Simbol | 80 |
| Tabel 4.27. Nilai Interaksi Prosedur Kualitas | 81 |
| Tabel 4.28. Nilai Matrik Interaksi Prosedur Kualitas | 82 |
| Tabel 4.29. Prioritas Prosedur Kualitas | 83 |
| Tabel 4.30. Interaksi Antar Prosedur Kualitas | 85 |
| Tabel 4.31. Hasil Kuesioner Perbandingan Dengan Kompetitor..... | 87 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian..... | 108 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... | 109 |
| Lampiran 3. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan..... | 113 |
| Lampiran 4. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (Royale Golf)..... | 114 |
| Lampiran 5. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (Kompetitor 1)..... | 115 |
| Lampiran 6. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (Kompetitor 2)..... | 116 |
| Lampiran 7. Gambar fasilitas di Royale Jakarta Golf Club..... | 117 |

