

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus : Toko Modis Trend)**

**SKRIPSI**

**NAMA : Chairulnas  
NIM : 43112110347**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus : Toko Modis Trend)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas Mercu Buana**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**NAMA : Chairulnas**

**NIM : 43112110347**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT MENYATAKAN KARYA SENDIRI

Surat bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chairuinas  
NIM : 43112110347  
Program Studi : Manajemen – S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Keuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka 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 Jakarta, 24 Juli 2016

MERCU BUANA



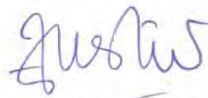
CHAIRULNAS

## LEMBAR PENGESAHAN

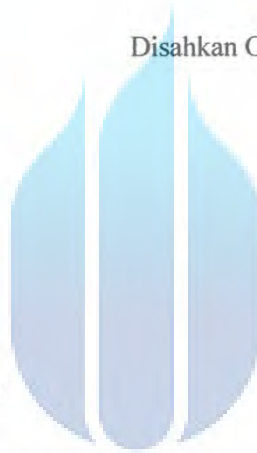
Nama : Chairulnas  
NIM : 43112110347  
Program Studi : Manajemen – S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



Hesti Maheswari, SE, M.Si  
Tanggal :



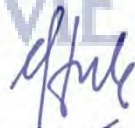
Ketua Penguji



Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si  
Tanggal :

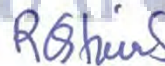
UNIVERSITAS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA  
Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen S1



Dr. Rina Astini, SE, MM.  
Tanggal: 9/8 2016.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugrah, kemudahan, serta rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : Toko Modis Trend)”**.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat untuk membimbing dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini, begitu banyak hambatan dan kesulitan yang penulis rasakan selama proses penulisan skripsi ini, namun berkat serta dorongan dari berbagai pihak maka penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Terimakasih untuk Ibu dan Ayah yang senantiasa selalu memberikan motivasi, semangat, dorongan, dan kasih sayang beserta doanya kepada penulis.

2. Bapak Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen-dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh angkatan 2012 Manajemen S1 yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
7. Semua sahabat sepebimbingan Manajemen Operasional.
8. Semua teman-teman dan sahabat di Bekasi, dan Subang.
9. Kekasih tercinta turut berkontribusi dalam penelitian.
10. Keluarga besar K.H Ir. Khaidir yang selalu memberikan do'a dan dukungannya untuk penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin ya Rabbal a'alamin

Jakarta, 27 Desember 2015

CHAIRULNAS

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Peneliti.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Peneliti dan Kontribusi Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Peneliti.....	6
1.4.2 Kontribusi Peneliti.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Manajemen Operasional.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional.....	8
2.1.2 Fungsi Manajemen Operasional.....	9
2.1.3 Tujuan Manajemen Operasional.....	10

2.2	Jasa.....	10
2.2.1	Pengertian Jasa.....	10
2.2.2	Klasifikasi Jasa.....	12
2.3	Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	12
2.3.1	Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	12
2.3.2	Faktor factor Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	13
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.2	Faktor factor Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5	Total Quality Management.....	17
2.5.1	Pengertian Total Quality Management.....	17
2.5.2	Karakteristik <i>Total Quality Managemen</i> .....	18
2.6	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	21
2.6.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> .....	21
2.6.2	Manfaat <i>Quality Function Deplopmen</i> .....	21
2.7	Penelitian Tedahulu.....	22
2.8	Rerangka Pemikiran .....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.2	Desain Penelitian.....	27
3.3	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	28



3.4	Pengukuran Variabel.....	30
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.5.1	Populasi.....	34
3.5.2	Semple.....	35
3.5.3	Pre-Test.....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7	Metode Analisis.....	36
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.1.1	Deskripsi Perusahaan.....	41
4.1.2	Deskripsi Produk.....	42
4.1.3	Deskripsi Responden.....	42
4.2	Pembahasan dan Hasil Pre-Test.....	43
4.2.1	Uji Validitas Pre-Test.....	44
4.2.2	Uji Reliabilitas Pre-Test.....	45
4.3	Pembahasan Hasil Kuisisioner.....	45
4.4	Costumer Need.....	47
4.4.1	Uji Validitas.....	48
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.5	Menentukan Customer Needs (Room 1).....	51

4.6	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Room2).....	52
4.7	Customer Importance .....	54
4.8	Perhitungan GAP.....	57
4.9	Keunggulan Teknis Proses Pelayanan Pembelian Tiket (Room3).....	62
4.10	Hubungan Keunggulan Teknis Modis Trend Dengan Harapan Konsumen (Room 4).....	62
4.11	Arah Perbaikan.....	63
4.12	Technical Corelation (Room 5).....	63
4.13	Desain Ulang Operasi Pelayanan (Room 6).....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSAKA.....		72
LAMPIRAN.....		74



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Total Pengunjung, Transaksi, Tidak Bertransaksi, dan Penjualan.....	3
Table 1.2 Daftar Keluhan Pelanggan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu.....	22
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4.1 Uji Validitas Pre-Test.....	43
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Pre-Test.....	44
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.4 Usia Responden.....	45
Tabel 4.5 Pekerjaan responden.....	45
Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	49
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.9 Customer Need.....	50
Tabel 4.10 Customer Satisfaction Performance Modis Trend.....	50
Tabel 4.11 Customer Satisfaction Performance Gudang Mode.....	53
Tabel 4.12 Customer Importance Modis Trend.....	54
Tabel 4.13 Customer Importance Gudang Mode.....	55
Tabel 4.14 Hasil Nilai Gap Modis Trend.....	56
Tabel 4.15 Hasil Nilai Gap Gudang Mode.....	58
Tabel 4.16 Hasil Nilai Selisih Gap Modis Trend dengan Gudang Mode.....	59

Tabel 4.17 Technical Characteristics.....	61
Tabel 4.18 Arah Perbaikan.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total tidak bertransaksi.....	3
Gambar 2.1 Desain Penelitian.....	25
Gambar 3.1 House of Quality.....	39
Gambar 4.1 House of Quality Modis Trend.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulasi Kuisisioner.....	73
Lampiran 2 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan.....	76
Lampiran 3 Hasil Analisis tingkat Kepuasan.....	77
Lampiran 4 Hasil Output Validitas & Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	78
Lampiran 5 Hasil Output Validitas & reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	79



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA