

**EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
PENGELOLAAN PARKIR ISS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

(Studi Kasus Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Yuga Ari Wibowo

NIM : 43111120235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

i

**EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA
PENGELOLAAN PARKIR ISS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

(Studi Kasus Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Yuga Ari Wibowo

NIM : 43111120235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuga Ari Wibowo

NIM : 43111120235

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 dikenai pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 September 2016



(Yuga Ari Wibowo)

NIM: 43111120235

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuga Ari Wibowo
NIM : 43111120235
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 20 Oktober 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Tanggal : 28 Oktober 2016

Ketua Penguji



(Mochamad Soelton, S.Psi., MM)

Tanggal : 28 Oktober 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

Tanggal : 31-10-2016

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Rina Astini SE.,MM)

Tanggal : 31/10 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Pada Universitas Mercu Buana Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dan terima kasih juga kepada PT. ISS Indonesia khususnya kepada staff, terima kasih atas informasi serta dukungannya kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat, dan menghibur penulis dikala menghadapi kesulitan (DBL48, Ardhi, Bayu, Irfan, Ricki, Rio, Sultan, Indro, Herdi, Dll).
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah

pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 04 September 2016

Yuga Ari Wibowo



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGEAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pengertian Manajemen Operasi	9
2. Pengertian Pelayanan Jasa.....	10

3. Karakteristik Jasa.....	15
4. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
5. Definisi Pelanggan.....	21
6. Tingkat Kepuasan Pelanggan	21
7. Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	22
8. Pengertian Total Quality Management (TQM)	23
9. Pengertian Quality Function Deployment (QFD)	24
10. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Rerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	31
D. Populasi dan Sample Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT ISS Indonesia	42
1. Visi dan Misi PT. ISS Indonesia	43
2. Struktur Organisasi Area Mercu Buana Jakarta.....	43
B. Karakteristik Umum Responden	46
C. Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa	48

1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	49
2. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	51
3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan	52
D. Tingkat Kinerja atau Kepuasan Mahasiswa UMB	53
1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan	53
2. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	55
3. Rata-Rata Tingkat Kinerja atau Kepuasan	56
E. Kinerja Pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS.....	57
F. Desain Ulang Pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS..	59
1. Karakteristik Teknis.....	59
2. Menentukan arah perbaikan dan target dari setiap karakter	60
3. Hubungan antara keinginan pelanggan & karakteristik teknis	61
4. Korelasi persyaratan teknis.....	61
5. Technical Matrix.....	62
G. Pemetaan dalam House of Quality (HOQ).....	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	70
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel Nama	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Fakultas Responden	47
Tabel 4.4 Validitas Tingkat Harapan/Kepentingan.....	50
Tabel 4.5 Reliability Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.6 Tabel Rata-rata Tingkat Kepentingan Pelanggan	52
Tabel 4.7 Validitas Tingkat Kinerja/Kepuasan.....	53
Tabel 4.8 Reliability Tingkat Kepuasan	55
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kepuasan.....	56
Tabel 4.10 Kinerja Pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS	58
Tabel 4.11 Karakteristik teknis	59
Tabel 4.12 Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	60
Tabel 4.13 Nilai Absolute Importance dan Relative Importance.....	63
Tabel 4.14 Perhatian Karakteristik Teknis.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama	Hal
Gambar 2.1	Alur manajemen operasional.....	10
Gambar 2.2	<i>House of Quality</i>	27
Gambar 2.3	Rerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.ISS	44
Gambar 4.5	Korelasi persyaratan teknis	62
Gambar 4.6	Pemetaan House of Quality (HOQ)	69

