



**PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN
PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI BBLKI
SERANG MENGGUNAKAN METODE
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
IVO INDAH SARI**

55313120054

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN2015**



**PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN
PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI BBLKI
SERANG MENGGUNAKAN METODE
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
ProgramPascasarjana pada Program Magister Teknik Industri

MERCU BUANA
IVO INDAH SARI

55313120054

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN2015**

PENGESAHAN

Judul : PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN PELATIHAN
BERBASIS KOMPETENSI BBLKI SERANG UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)*

Nama : IVO INDAH SARI
NIM : 55313120054
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 26 Januari 2016



Direktur
Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pelatihan Berbasis Kompetensi BBLKI Serang Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*

Nama : Ivo Indah Sari

NIM : 55313120054

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 26 Januari 2016

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

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister(S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Januari 2015



(Ivo Indah Sari)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Meruya, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Berkah dan Karunia-Nya yang telah melindungi serta membimbing penulis sehingga dapat berjudul “PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI BBLKI SERANG MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD).

Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Industri Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja BBLKI Serang sebagai tempat penelitian.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak mungkin untuk dapat menyusun tesis ini dengan baik karena terbatasnya penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T, selaku pembimbing.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana.
4. Staff pengajar/Dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Suamiku tercinta Muh. Iqbal Lahami, S.Pd dan orang tua tercinta yang telah memberikan *support*, doa, cinta dan segala yang terbaik untukku, semoga Allah SWT selalu menjaga kebersamaan dan keluarga kita.
6. Teman-teman Magister Teknik Industri angkatan XIV atas kebersamaan dan kekompakannya selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini terdapat beberapa kekurangan yang

disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif senantiasa penulis harapkan demi sempurnanya penelitian di masa yang akan datang dan demi pengembangan ilmu pengetahuan itu sendiri

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 26 Januari 2015

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.2 Sejarah Metode Servqual dan Perkembangannya	16
2.1.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	27
2.1.4 Konsep <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	33
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1 Desain dan Jenis Riset	50

3.2 Kebutuhan dan Data Informasi.....	51
3.2.1 Variabel Penelitian	51
3.2.2 Pengukuran Variabel	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data	54
3.3.1 Sumber Data.....	54
3.3.2 Skala Ukur.....	55
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Metode Analisa Penelitian.....	57
5.3.1 Uji Validitas	57
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	58
5.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
5.3.4 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	61
3.6 Langkah-Langkah Penelitian.....	67
 BAB IV DATA DAN ANALISIS.....	 68
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	68
4.1.1 Gambaran Umum BBLKI Serang	68
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan	72
4.1.3 Struktur Organisasi	73
4.2 Analisa Data.....	73
4.2.1 Karakteristik Responden	73
4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	75
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	85
4.3 Pengolahan dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	96
 BAB V PEMBAHASAN.....	 112
5.1 Temuan utama.....	112
5.1.1 Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan	112
5.1.2 Analisis Kesenjangan (Gap)	113
5.1.3 RekomendasiPerbaikan Layanan Jasa Pelatihan BerbasisKompetensi.....	123

5.2 Perbandingan/kajian dengan Studi Terdahulu	131
5.3 Implikasi Penelitian	134
5.4 Keterbatasan penelitian	135
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	136
6.1 Kesimpulan.....	136
6.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	143
Lampiran 1. Pernyataan Kuesioner.....	143
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	211



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Peserta Pelatihan BBLKI Serang Tahun 2010-2014	5
Tabel 1.2	Daftar Keluhan Peserta Pelatihan BBLKI Serang Tahun 2010-2014	6
Tabel 2.1.	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	41
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 3.2	Jawaban Responden denga Skala Likert	55
Tabel 4.1	Data Hasil Validitas Kuesioner Pelatihan Berbasis Kompetensi BBLKI Serang.....	76
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.3	Nilai Rata-Rata dan Gap antara Kenyataan dan Harapan	79
Tabel 4.4	Nilai Rata-Rata Kesesuaian tiap Dimensi Servqual.....	85
Tabel 4.5	Rekapitulasi Rata-Rata Kenyataan dan Kepentingan serta Tingkat Kesenjangan	86
Tabel 4.6	Matriks IPA berdasarkan Dimensi Servqual	93
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan	96
Tabel 4.8	Skor Kenyataan Kualitas Pelayanan	98
Tabel 4.9	Nilai Target	99
Tabel 4.10	Rasio Perbaikan	100
Tabel 4.11	Sales Point	101
Tabel 4.12	Bobot Atribut	102
Tabel 4.13	Normalisasi Bobot	104
Tabel 4.14	Nilai Matriks Interaksi atribut Pelayanan dengan Parameter Deskripsi	109
Tabel 5.1	Analisis Hubungan Antara <i>Customer Requirement</i> dengan <i>Technical Descriptor</i>	122
Tabel 5.2	Rekomendasi dan Program Kerja Manajemen Untuk Mengatasi Keluhan Peserta Pelatihan Berdasarkan <i>Customer Requirement</i> ..	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Peserta Pelatihan BBLKI Serang Tahun 2010 - 2014	5
Gambar1.2 Keluhan Peserta Pelatihan BBLKI Serang Tahun 2010-2014	6
Gambar 2.1 Kesenjangan dalam Dimensi Pelayanan Servqual	19
Gambar 2.2 Model Servqual	22
Gambar 2.3 Faktor-faktor Kualitas Jasa/Layanan	26
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.5 <i>House of Quality (HOQ)</i> level 1 Sampai Level 3	39
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Diagram Cartesius IPA.....	60
Gambar 3.2 <i>House of Quality (HOQ)</i> (Rumah dan Pelaksanaan)	66
Gambar 3.3 Diagram Alir Langkah-Langkah Penelitian	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BBLKI Serang.....	73
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Usia	74
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Gambar 4.5 Gap antara Kenyataan dan Harapan	84
Gambar 4.6 Diagram Kartesian Atribut	90
Gambar 4.7 Simbol Interaksi Atribut Pelayanan	106
Gambar 4.8 Interaksi antar Atribut Pelayanan	108
Gambar 4.9 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	111



Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

xiii