

**EVALUASI TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA KEBERSIHAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT* (QFD)**

**(Studi Kasus PT The Service Line (SOS Indonesia) Wilayah *Project* Jabodetabek )**

**SKRIPSI**

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

**Mercu Buana Jakarta**



Nama : Pradiftha

NIM : 43111010156

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pradiftha

NIM : 43111010156

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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  
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Juli 2015

  
  
Pradiftha

NIM : 43111010156

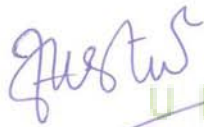
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Pradiftha  
NIM : 43111010156  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus PT The Service Line (SOS Indonesia) Wilayah *Project* Jabodetabek)  
Tanggal Lulus Ujian : 9 Juli 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari, SE., M.Si.

Dr. Anik Herminingsih.,M.Si.

Tanggal: 26/7 2015

Tanggal: 26/7/2015

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



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

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 27/7 2015

Tanggal: 26/7 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus PT The Service Line (SOS Indonesia) Wilayah *Project Jabodetabek*)”**. 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 Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT 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. Wiwiek 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 S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Ibu yang luar biasa tercinta, Lisdawati yang sudah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa yang tiada henti. Adik-adik tercinta, Afrizal Hendrawan dan Anastasya Indah Putri. Serta Paman terdekat Hany Akbar yang telah memberikan motivasi untuk penulis.
6. Mala Puspitasari selaku kekasih tercinta yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini. Kerabat dekat *Madame Mira* dan *The Darlie's family*, sahabat-sahabat penulis Yudhi, Ardy, Roby, Arga, Rizal, Paul, Sumadiya, Bertha, Faqih, Kasih, Widya, Nia, Selvi, Dany, Gonzalez, Mieke, Tere, Anggi, Chandra, *Fun & Faboulus Genk*, *DBL Genk* untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memanggil penulis "Radith". Terima kasih atas motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 9 Juli 2015

Pradiftha

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN               DAN HIPOTESIS</b>	
A. Pengertian Manajemen Operasi.....	10
B. Pengertian Pelayanan Jasa .....	11
C. Karakteristik Jasa.....	14
D. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
E. Definisi Pelanggan.....	20
F. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	20
G. Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	21

H. Sarana dan Prasarana Pelayanan Jasa Kebersihan.....	22
I. Pengertian Total Quality Management (TQM).....	23
J. Pengertian Quality Function Deployment (QFD).....	25
K. Penelitian Terdahulu.....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Metode Analisis Data .....	41
G. Teknik Pengolahan Data .....	43

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	46
B. Visi dan Misi PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	47
C. Karakteristik Umum Responden .....	47
1. Karakteristik Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	48
2. Karakteristik Berdasarkan Perusahaan Sejenis (Kompetitor lainnya) Sebelum Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	50
3. Karakteristik Berdasarkan Tujuan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	51
4. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Karyawan Yang dimiliki Oleh Instansi atau Perusahaan .....	52

5.	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Lantai didalam Bangunan atau Gedung yang dimiliki Oleh Instansi atau Perusahaan .....	53
6.	Karakteristik Berdasarkan Luas Bangunan Area atau Gedung Perusahaan Untuk <i>Project</i> Kebersihan .....	54
7.	Karakteristik Berdasarkan Bidang Usaha Instansi atau Perusahaan .....	55
8.	Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi Perusahaan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	56
D.	Tingkat Kepentingan atau Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	57
1.	Validitas Tingkat Harapan <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	58
2.	Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	59
3.	Validitas Tingkat Harapan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) .....	60
4.	Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) .....	60
5.	Validitas Tingkat Harapan <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	62
6.	Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Assurance</i> (Kepastian).....	62
7.	Validitas Tingkat Harapan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	64
8.	Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	64
9.	Validitas Tingkat Harapan <i>Empathy</i> (Empati) .....	66
10.	Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Empathy</i> (Empati) .....	66
11.	Rata- Rata Tingkat Harapan atau Kepentingan Pelanggan .....	68
E.	Tingkat Kinerja atau Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	70



1. Validitas Tingkat Kepuasan <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	71
2. Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Reliability</i> (Kehandalan) ...	72
3. Validitas Tingkat Kepuasan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) .....	73
4. Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) .....	74
5. Validitas Tingkat Kepuasan <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	75
6. Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	76
7. Validitas Tingkat Kepuasan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	77
8. Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	77
9. Validitas Tingkat Kepuasan <i>Empathy</i> (Empati) .....	79
10. Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Empathy</i> (Empati) .....	79
11. Rata- Rata Tingkat Kinerja atau Kepuasan Pelanggan .....	80
F. Data Kesenjangan (GAP) .....	83
G. Perancangan Ulang Sarana dan Prasarana Operasional Pelayanan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia).....	88
1. Karakteristik Teknis yang dimiliki PT The Service Line (SOS Indonesia).....	88
2. Menentukan Arah Perbaikan dan Target Dari Setiap Karakteristik Teknis .....	89
3. Hubungan Antara Keinginan Pelanggan & Karakteristik Teknis .....	90
4. Korelasi Persyaratan Teknis atau <i>technical correlation</i> .....	90
5. <i>Technical Matrix</i> .....	91

## **BAB V    SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN .....	113

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel <i>Project</i> Putus PT The Service Line (SOS Indonesia).....	5
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	29
3.1	Tabel Operasional Variabel .....	35
4.1	Alasan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	49
4.2	Perusahaan Sejenis (Kompetitor lainnya) Sebelum Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia).....	50
4.3	Tujuan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia).....	51
4.4	Jumlah Karyawan yang dimiliki Oleh Instansi atau Perusahaan .....	52
4.5	Jumlah Lantai didalam Bangunan atau Gedung yang dimiliki Oleh instansi atau Perusahaan .....	53
4.6	Luas Bangunan Area atau Gedung Perusahaan Untuk <i>Project</i> Kebersihan .....	54
4.7	Bidang Usaha Instansi atau Perusahaan .....	55
4.8	Sumber Informasi Perusahaan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	56
4.9	Validitas Tingkat Harapan <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	58
4.10	Validitas Tingkat Harapan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) ....	60
4.11	Validitas Tingkat Harapan <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	62
4.12	Validitas Tingkat Harapan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	64
4.13	Validitas Tingkat Harapan <i>Emphaty</i> (Empati) .....	66

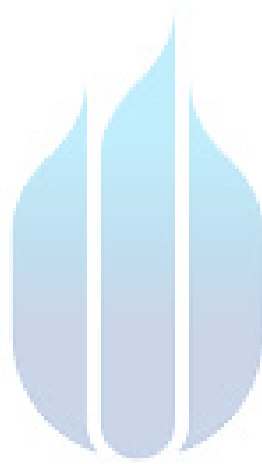
4.14	Rata Rata Tingkat Harapan atau Kepentingan Pelanggan ....	68
4.15	Validitas Tingkat Kinerja atau Kepuasan Pelanggan <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	71
4.16	Validitas Tingkat Kepuasan <i>Responsiveness</i> (Kesiagapan) ..	73
4.17	Validitas Tingkat Kepuasan <i>Assurance</i> (Kepastian) .....	75
4.18	Validitas Tingkat Kepuasan <i>Tangible</i> (Berwujud) .....	77
4.19	Validitas Tingkat Kepuasan <i>Empathy</i> (Empati) .....	79
4.20	Rata-Rata Tingkat Kinerja atau Kepuasan Kepuasan .....	81
4.21	Data Kesenjangan (GAP) .....	85
4.22	Karakteristik teknis yang dimiliki PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	88
4.23	Arah Perbaikan Karakteristik Teknis .....	89
4.24	Nilai <i>Absolute Importance</i> dan <i>Relative Importance</i> .....	92
4.25	Prioritas Perhatian Karakteristik Teknis .....	93

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Persentase <i>Project</i> Putus PT. The Service Line (SOS Indonesia) .....	5
2.1	Alur Operasi Merubah Input Menjadi Output .....	9
2.2	<i>House Of Quality</i> .....	28
2.3	Rerangka Pemikiran .....	30
4.1	Persentase Alasan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	49
4.2	Persentase Perusahaan Jasa Lainnya (Kompetitor) Sebelum menggunakan PT The Service Line .....	50
4.3	Persentase Tujuan Menggunakan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	51
4.4	Persentase Jumlah Karyawan didalam Instansi atau Perusahaan Pengguna Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	52
4.5	Persentase Jumlah Lantai didalam Gedung atau Bangunan pengguna jasa kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	53
4.6	Persentase Luas Area Bangunan atau Gedung Perusahaan Pengguna Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	54
4.7	Persentase Bidang Usaha Perusahaan Pengguna Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) .....	55
4.8	Persentase Kenal Dengan PT The Service Line (SOS Indonesia ) (Sumber Informasi) .....	56
4.9	Korelasi Persyaratan Teknis ( <i>House of Quality</i> ) .....	91
4.10	Pemetaan <i>House of Quality</i> PT The Service Line .....	102

## LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	113
Lampiran 2	Pemetaan <i>House of Quality</i> .....	120



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA