

**ANALISA KUALITAS WEBSITE KOTAKGAME.COM
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Informasi di DKI Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Basitullah Almukarommah

NIM : 43113110411

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

**ANALISA KUALITAS WEBSITE KOTAKGAME.COM
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)**

SKRIPSI

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



**U N I V E R S I T A S
MERCUBUANA**

Nama : Basitullah Almukarommah

NIM : 43113110411

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2020

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Basitullah Al Mukarommah
Nim : 43113110411
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Website KotakGame.com Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 September 2020



Basitullah Al Mukarommah

NIM: 43113110411

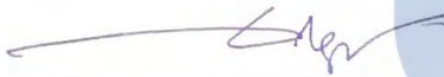
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Basitullah Al Mukarommah
Nim : 43113110411
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Website KotakGame.com
Menggunakan Metode Quality Function
Deployment (QFD)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST., MT

Riska Rosdiana, SE, M.Si

Tanggal :

Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi S1
Manajemen,



Dr. Harnovinsyah, Ak., MS., CA

Tanggal :



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal :

ABSTRACT

This study is to analyze the quality of the KotakGame.com website as an information service provider in the game industry. The number of visitors who read an information website, is the core of running the business. The drastic decrease in traffic (total visitors) is certainly a phenomenon that needs to be identified and addressed.

Quality Quality Function Deployment (QFD) is a method for analyzing product quality based on complaints or requests from consumers and of course to satisfy them. In this study, QFD is applied to connect customer complaints and measure them with conditions that occur in the field. Through the House of Quality (HoQ) tools, the most important points will be obtained as references for service providers to prioritize the redesign or formation process.

In this study, regular website maintenance and server capacity that needs to be enlarged are the most important points for service providers to be observed, in order to be able to provide satisfaction to customers when visiting the KotakGame.com website.

Keywords: QFD, Quality Function Deployment, Website



ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis kualitas *website* KotakGame.com sebagai penyedia jasa layanan informasi di industri *game*. Banyaknya pengunjung yang membaca suatu *website* informasi, merupakan inti dari dijalankannya bisnis tersebut. Penurunan *traffic* (total pengunjung) yang terjadi secara drastis, tentu menjadi sebuah fenomena yang perlu diketahui penyebabnya dan dibenahi.

Quality Quality Function Deployment (QFD) merupakan sebuah metode untuk menganalisa kualitas produk berdasarkan keluhan ataupun permintaan dari konsumen dan tentunya untuk memuaskannya. Pada penelitian ini, QFD diterapkan untuk menghubungkan keluhan pelanggan dan mengukurnya dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Lewat *tools* House of Quality (HoQ), akan didapatkan poin-poin terpenting yang menjadi acuan penyedia jasa untuk diprioritaskan proses desain ulang ataupun pembentukannya.

Pada penelitian ini, *maintenance website* secara berkala dan kapasitas server yang perlu diperbesar jadi poin terpenting penyedia jasa untuk diamati, agar mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan saat berkunjung ke *website* KotakGame.com.

Kata kunci : QFD, Quality Function Deployment, Website



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisa Kualitas Website KotakGame.com Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)”**.

Adapun penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana (UMB) Jakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. Selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST., MT selaku dosen pembimbing dalam menyusun Skripsi ini, yang telah banyak memberi arahan dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ayahanda dan Ibunda tercinta, H. Kardisa dan Almarhumah Hj. Tihaya yang telah mendidik serta memberi kasih sayang dan doa yang tiada henti.
6. Kakak-adik tercinta, S. Sumiati, Edi Sulaiman, Sobari, S. Herawati, Aditya Rahmatulla yang telah memberikan motivasi dan doa untuk penulis.
7. Lia Agustin selaku kekasih telah banyak memberikan banyak motivasi, petunjuk, bantuan, arahan, saran, doa dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat “Dikampusin 24 Jam”, “T-Cash Squad”, “The Real Galauers”, “Eveningsky” untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya.
9. Rekan-rekan kerja di KotakGame.com & Esports.ID atas dukungan, kerjasama, perhatiannya, dukungan moril, dorongan semangatnya selama pembuatan skripsi.
10. Rekan-rekan kuliah, atas saran, perhatian dan bantuannya selama pembuatan skripsi ini.
11. Teman-teman FEB Mercu Buana angkatan 2013

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan motivasi dan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Penulis menyadari banyak keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun.

Jakarta, 09 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
A Kajian Pustaka	7
1. Manajemen Operasional	7
1.1 Pengertian Manajemen Operasional	8
1.2 Tujuan Manajemen Operasional	8
1.3 Ciri-ciri Manajemen Operasional.....	9
1.4 Fungsi Manajemen Operasional.....	9
1.5 Ruang Lingkup Manajemen Operasional.....	10

2. Kualitas Pelayanan Pelanggan	12
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pelanggan	12
2.2 Dimensi Kepuasan Pelayanan Pelanggan	13
2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Quality Function Deployment.....	15
3.1 Definisi Quality Function Deployment.....	15
3.2 Tahapan Membangun House of Quality	16
3.3 Struktur QFD.....	18
4. Penelitian Terdahulu	19
B. Rerangka Pemikiran.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
1. Waktu Penelitian.....	26
2. Tempat Penelitian	26
B. Desain Penelitian	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Teknik Kuesioner	31
2. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Metode Analisis Data.....	33
1. Menyusun Kuesioner	35
2. Uji Reliabilitas	35
3. Penyebaran Kuesioner	36
4. Evaluasi	36
5. Merancang Desain Baru	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
2. Pekerja dan Jam Pekerja	39
B. Kuantitatif Deskriptif.....	40
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	43
D. Hasil dan Pembahasan.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	----

LAMPIRAN	53
-----------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 3.3	Pemberian Skor Berdasarkan Skala Likert	32
Tabel 3.4	House of Quality pada KotakGame.com	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner	44
Tabel 4.3	Customer Requirements (Whats)	45
Tabel 4.4	Hasil dari House of Quality KotakGame.com	47
Tabel 4.5	Identifikasi Customer Requirements Priorities	48

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Grafik Penurunan Website KotakGame.com (2016-2017).....	3
Gambar 1.2	Diagram Komentar Pembaca KotakGame (2017)	4
Gambar 2.1	Model House of Quality	18
Gambar 2.2	Rerangka Konseptual	25



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1.1	Hasil Uji Reliabilitas	53
Lampiran 1.2	R Tabel dan R Hitung.....	54
Lampiran 1.3	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	55

