

**ANALISIS METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JASA SERVICE AC PADA CV. SINAR MANGGALA TEKNIK**

SKRIPSI

Oleh:
MOH. FUAEDIL KIROM
2011.1021.5126



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Metode *Quality Function Deployment*
(QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Jasa Service AC pada CV. Sinar Manggala Teknik

Nama Mahasiswa : Moh. Fuaedil Kirom

Nomor Pokok Mahasiswa : 2011.1021.5126

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri / Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Januari 2018

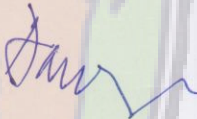
Bekasi, 15 Januari 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


HELENA SITORUS, ST., MT.
NIDN: 0330117308


DARMONO UMAR, SE., MM.
NIDN: 9909002149

UNIVERSITAS SINAR MANGGALA
JAKARTA RAYA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Metode *Quality Function Deployment*
(QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Servis AC Pada CV. Sinar Manggala Teknik.
Nama Mahasiswa : Moh. Fuaedil Kirom
Nomor Pokok Mahasiswa : 2011.10.215.126
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Januari 2018

Bekasi, 11 Januari 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Helena Sitorus, ST., MT.

NIDN. 0330117308

Penguji I : Achmad Muhadzir, ST., MT.

NIDN. 03160037002

Penguji II : Drs. Solihin, MT.

NIDN. 0320066605

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Denny Siregar, ST., M.Sc.

NIDN. 0322087201

Ismaniah, S.Si., MM.

NIDN. 0309036503



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta 12140
Telp. (021) 7267657; 7231948 Fax. (021) 7267657

Kampus II : Jl. Raya Perjuangan, Marga Mulya, Bekasi Utara
Telp. (021) 88955882 Fax. (021) 88955871 Website : www.ubharajaya.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Analisis Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa service AC pada CV. Sinar Manggala Teknik ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 11 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



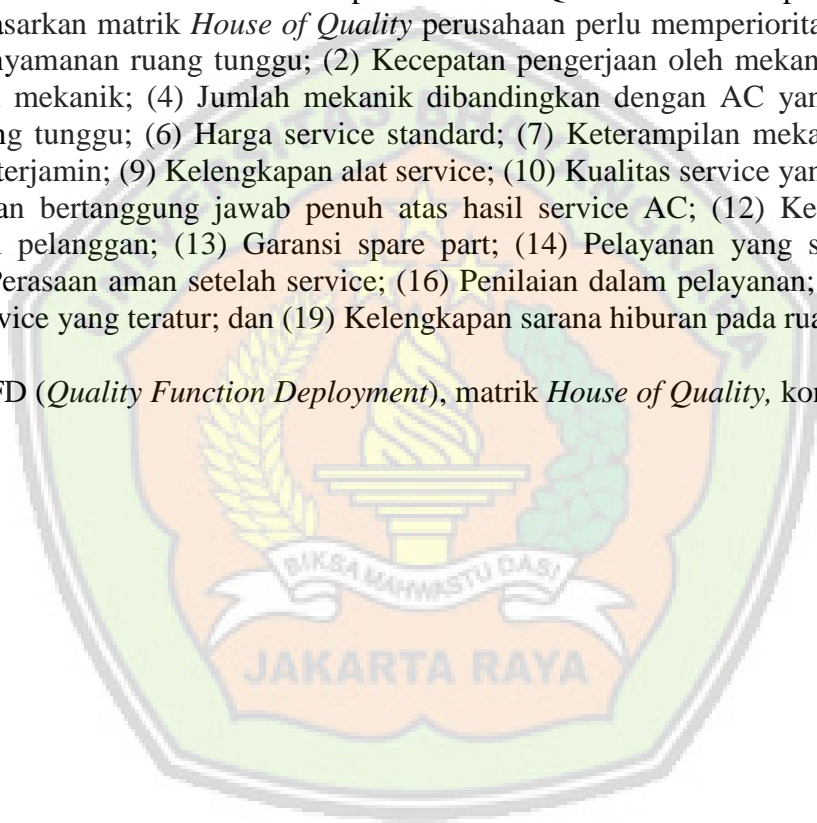
Moh. Fuaedil Kirom
NPM. 2011.1021.5126

ABSTRAK

Moh. Fuaedil Kirom. 2011.1021.5126. Analisis Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa service AC pada CV. Sinar Manggala Teknik.

Penelitian ini tentang Analisis Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa service AC pada CV. Sinar Manggala Teknik. Penelitian ini bertujuan untuk menetapkan proses penerapan metode QFD dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan prioritas kebutuhan pelanggan pada perusahaan melalui matrik *House of Quality*. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Hasilnya menunjukkan perusahaan ini telah menerapkan metode QFD. Sementara prioritas kebutuhan konsumen berdasarkan matrik *House of Quality* perusahaan perlu memprioritaskan hal berikut: (1) Tingkat Kenyamanan ruang tunggu; (2) Kecepatan pengerjaan oleh mekanik; (3) Ketelitian pengerjaan oleh mekanik; (4) Jumlah mekanik dibandingkan dengan AC yang di-service; (5) Kebersihan ruang tunggu; (6) Harga service standard; (7) Keterampilan mekanik; (8) Kualitas spare part yang terjamin; (9) Kelengkapan alat service; (10) Kualitas service yang diberikan; (11) Pihak Perusahaan bertanggung jawab penuh atas hasil service AC; (12) Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan; (13) Garansi spare part; (14) Pelayanan yang sopan dan ramah mekanik; (15) Perasaan aman setelah service; (16) Penilaian dalam pelayanan; (17) Area lahan; (18) Antrian service yang teratur; dan (19) Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu.

Kata Kunci : QFD (*Quality Function Deployment*), matrik *House of Quality*, konsumen



ABSTRACT

Moh. Fuaedil Kirom. 2011.1021.5126. Analysis of Quality Function Deployment Method (QFD) to improve service quality of AC service at CV. Sinar Manggala Teknik

This research is about Quality Function Deployment (QFD) Method Analysis to improve service quality of AC service at CV. Sinar Manggala Teknik. This research intend to establish the process of applying the QFD method in improving the quality of service and set the priority of customer needs in the company through the House of Quality matrix. This research method is case study with descriptive approach. The results show that this company has implemented the QFD method. While the priority of consumer needs based on the House of Quality matrix the company needs to prioritize the following: (1) Leisure Room level; (2) Speed of work by mechanic; (3) Accuracy of workmanship by mechanic; (4) Number of mechanics compared to conditioned air conditioners; (5) Cleanliness of waiting room; (6) Standard service price; (7) Mechanical skill; (8) The quality of guaranteed spare parts; (9) Completeness of service tools; (10) Quality of service provided; (11) The Company is fully responsible for the results of the AC service; (12) Mechanical adhesiveness in serving customers; (13) Spare parts warranty; (14) Courteous and mechanical friendly service; (15) Feel safe after service; (16) Assessment in service; (17) Land area; (18) Regular service queues; and (19) Completeness of entertainment facilities in the waiting room.

Keywords: QFD (Quality Function Deployment), House of Quality matrix, customer





UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta 12140
Telp. (021) 7267657; 7231948 Fax. (021) 7267657

Kampus II : Jl. Raya Perjuangan, Marga Mulya, Bekasi Utara
Telp. (021) 88955882 Fax. (021) 88955871 Website : www.ubharajaya.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Fuaedil Kirom
NPM : 2011.1021.5126
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu Pengetahuan,menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Rihgt*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa service AC pada CV. Sinar Manggala.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan ini Hak Bebas Royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), menyampaikannya dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 11 Januari 2018


Moh. Fuaedil Kirom

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ilahi Robbi atas ridlo dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Laporan ini merupakan hasil penelitian dengan judul “Penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa service AC pada CV. Sinar Manggala Teknik Perukoan Vila Mutiara Gading 2 Blok F2 Nomor 39”.

Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Ismaniah, S.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Helena Sitorus, Mt., selaku Pembimbing I dalam penulisan Skripsi ini;
4. Bapak Darmono Umar, MM., selaku Pembimbing II dalam penulisan Skripsi ini;
5. Orang tua tercinta yang selalu memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

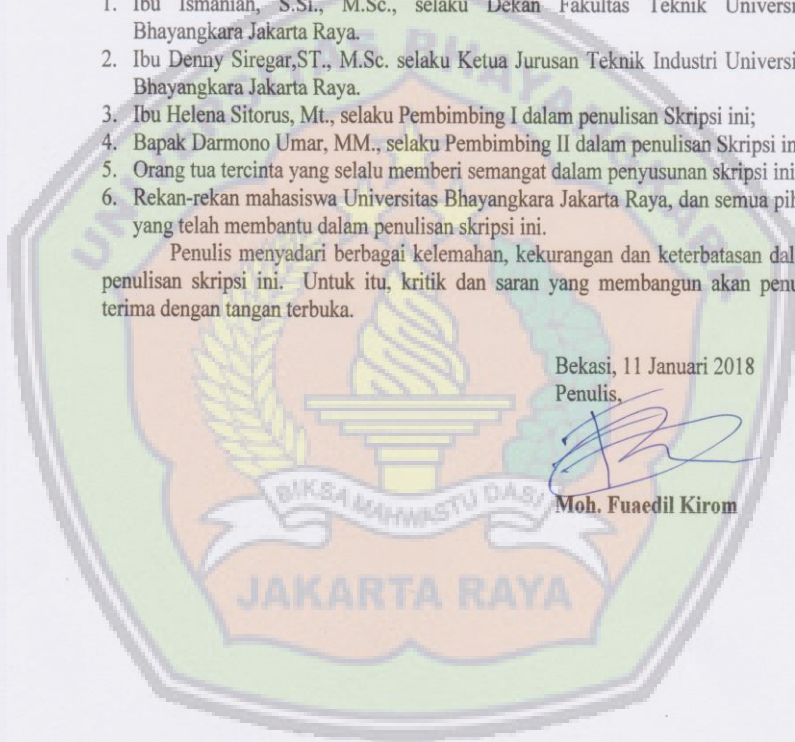
Penulis menyadari berbagai kelemahan, kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka.

Bekasi, 11 Januari 2018

Penulis,



Moh. Fuaedil Kirom



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3

1.4	Batasan Masalah	3
1.5	Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	3
	1.5.1 Tujuan Penelitian	3
	1.5.2 Manfaat Penelitian	4
1.6	Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....		5
2.1	Kualitas Pelayanan Jasa	5
	2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	5
	2.1.2 Konsep Konsumen	7
2.2	Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	8
	2.2.1 Definisi Metode QFD.....	8
	2.2.2 Tujuan Penerapan Metode QFD.....	9
	2.2.3 Manfaat Metode QFD	9
	2.2.4 Tahapan Penerapan Metode QFD	10
	2.2.5 Kelemahan Metode QFD	17
2.3	Matriks <i>House of Quality</i>	17
	2.3.1 Definisi Matriks <i>House of Quality</i>	17
	2.3.2 Tahapan Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i>	18

2.4	Kepuasan Konsumen.....	19
2.5	Langkah-langkah Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.1.1	Tempat Penelitian.....	28
3.1.2	Waktu Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Jenis Penelitian.....	29
3.4	Sumber Data.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	30
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.2	Teknik Pengolahan data	31
3.6	Kisi Kisi Instrumen	32
3.7	Kerangka Berpikir	33
3.7.1	Penerapan Metode Metode <i>jQuality Function Deployment</i> (QFD) di CV. Sinar Manggala Teknik	33

3.7.2 Pembuatan Matriks <i>House Of Quality</i> dalam Penerapan Metode QFD	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Penerapan Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>) pada CV. Sinar Manggala Teknik	36
4.1.2 Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ) CV. Sinar Manggala Teknik	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.2.1 Penerapan Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>) pada CV. Sinar Manggala Teknik	57
4.2.2 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ) CV. Sinar Manggala Teknik	58
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Costemer dan Complain Pada CV. Sinar Manggala Teknik Periode Juni-Oktober 2016	1
Tabel 2.1 Skala Goal.....	22
Tabel 2.2 Improvement Ratio	24
Tabel 2.3 Sales Point	24
Tabel 2.4 Nilai Hubungan.....	25
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen	32
Table 4.1 Kualitas Produk/Jasa.....	37
Tabel 4.2 Penilaian Konsumen Terhadap Jasa Perusahaan	39
Tabel 4.3 Survei.....	40
Tabel 4.4 Angket	41
Table 4.5 Kebutuhan Konsumen	42
Table 4.6 Cheklis Kebutuhan Konsumen	43
Tabel 4.7 Pelaksanaan metode QFD pada CV. Sinar Manggala Teknik.....	44
Tabel 4.8 Daftar Kebutuhan Konsumen CV. Sinar Manggala Teknik.....	45
Tabel 4.9 Daftar Rekayasa Teknis (<i>How's</i>) CV. Sinar Manggala Teknik....	46
Tabel 4.10 <i>Raw Weight</i> CV. Sinar Manggala Teknik	46

Tabel 4.11 <i>Normalized Raw Weight</i> CV. Sinar Manggala Teknik.....	48
Tabel 4.12 Penentuan Hubungan antara (<i>Whats</i>) dan (<i>Hows</i>) CV. Sinar anggala Teknik	49
Tabel 4.13 Penentuan Prioritas CV. Sinar Manggala Teknik.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Chart Jumlah & Persentase Complain Customer pada Periode Juni-Oktober 2016	2
Gambar 2.1 Proses Pelaksanaan QFD	12
Gambar 2.2 Alur Barang Sampai ke Konsumen	14
Gambar 2.3 Model QFD Untuk Perusahaan Jasa	16
Gambar 2.4 Pelaksanaan <i>House Of Quality</i>	18
Gambar 2.5 Konsep Kepuasan Konsumen	22
Gambar 2.6 <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas)	26
Gambar 3.1 Gambaran Pelaksanaan QFD di Perusahaan.....	35
Gambar 4.1 Kualitas Produk/Jasa.....	37
Gambar 4.2 Proses Penilaian Konsumen Terhadap Jasa Perusahaan	38
Gambar 4.3 Penilaian Konsumen Terhadap Jasa Perusahaan	39
Gambar 4.4 Survei	40
Gambar 4.5 Angket.....	41
Gambar 4.6 Kebutuhan Konsumen.....	42
Gambar 4.7 Cheklis Kebutuhan Konsumen	44
Gambar 4.8 Matriks <i>House Of Quality</i> CV. Sinar Manggala Teknik	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	64
Lampiran 2 Dimensi Kebutuhan Konsumen	78
Lampiran 3 Technical Descriptor (HOWS).....	80
Lampiran 4 Nilai Target (Goal).....	81
Lampiran 5 Sales Point	82
Lampiran 6 Pengolahan Data.....	83
Lampiran 7 Matrik House of Quality	96
Lampiran 8 Dokumentasi	97

