

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN DAN
KEINGINAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN KHAS
BETAWI**

SKRIPSI

Oleh :

ILYAS SAEFUL MUTAQIM

201610215198



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN DAN
KEINGINAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN KHAS
BETAWI**

SKRIPSI

Oleh :

ILYAS SAEFUL MUTAQIM

201610215198



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)
Untuk Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan
Konsumen Di Rumah Makan Khas Betawi

Nama Mahasiswa : Ilyas Saeful Mutaqim
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215198
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021



Pembimbing I

Pembimbing II

Helena Sitorus, S.T., M.T.

NIDN. 0330117308

Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.

NIDN. 0317117905

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)
Untuk Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan
Konsumen Di Rumah Makan Khas Betawi

Nama Mahasiswa : Ilyas Saeful Mutaqim

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215198

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Bekasi, 12 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ratna Suminar S., S.T., M.M.
NIDN. 0314047502

Penguji I : Darmono Umar, S.E., M.M.
NIDN. 0308065806

Penguji II : Helena Sitorus, S.T., M.T.
NIDN. 0330117308

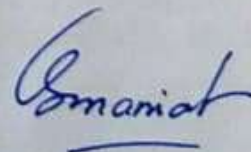
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.
NIDN. 0320066605

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Di Rumah Makan Khas Betawi.

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 dikemudian 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, 05 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



ILYAS SAEFUL MUTAQIM

201610215198

ABSTRAK

Ilyas Saeful Mutaqim. 201610215198. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen di Rumah Makan Khas Betawi.

Rumah Makan Khas Betawi mengalami penurunan pendapatan yang terhitung dari bulan Oktober 2019 – Februari 2020 yang di sebabkan ketidakpuasan konsumen. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan menentukan karakteristik dari keinginan dan kebutuhan konsumen yang dianggap penting dan menentukan tindakan perbaikan yang sebaiknya dilakukan keinginan dan kebutuhan konsumen. Metode yang digunakan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD) yang digambarkan ke dalam *House Of Quality* (HOQ). Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat 10 karakteristik kebutuhan konsumen berdasarkan prioritas tertinggi sampai terendah yaitu rasa makanan yang lezat, tempat yang nyaman, harga terjangkau, pelayanan yang cepat dan tepat, area parkir yang luas, fasilitas toilet yang bersih, sistem antrian pembelian yang teratur, kemasan *catering* higienis, fasilitas tempat ibadah yang bersih, selalu tersedia menu yang tetap. Tindakan perbaikan yang dilakukan adalah dengan memfokuskan pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen melalui tindakan perbaikan di aspek teknis yang memiliki hubungan terutama kuat dan sedang yang meliputi pemasakan, fasilitas, kebersihan, keamanan, pengemasan dan harga.

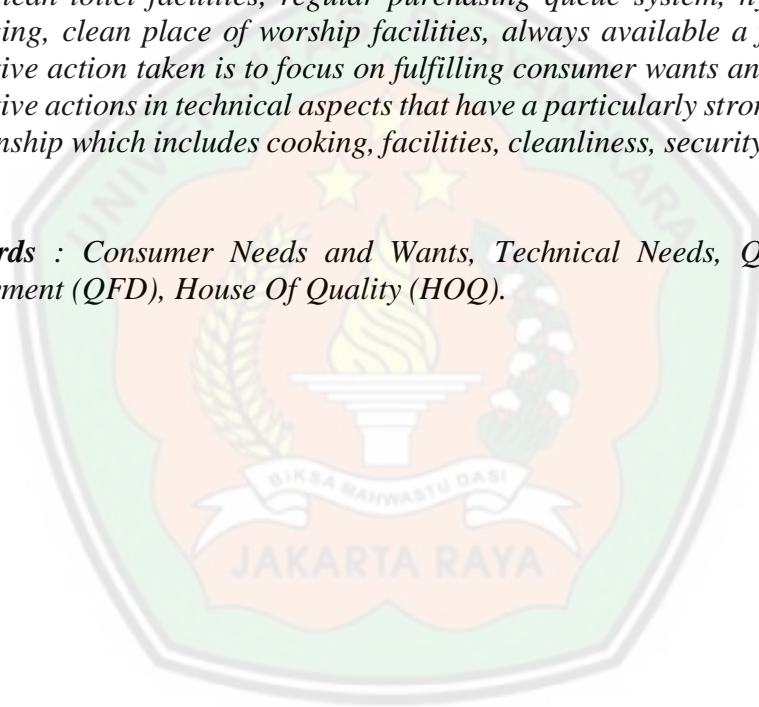
Kata Kunci : Kebutuhan dan Keinginan Konsumen, Kebutuhan Teknis, *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ).

ABSTRACT

Ilyas Saeful Mutaqim. 201610215198. *Implementation of Quality Function Deployment (QFD) to Fulfill Consumer Needs and Desires in Betawi Typical Restaurants.*

Betawi Typical Restaurant experienced a decrease in income from October 2019 - February 2020 due to consumer dissatisfaction. For this reason, it is necessary to conduct research that aims to determine the characteristics of consumer wants and needs that are considered important and determine corrective actions that should be taken by consumers' wants and needs. The method used is Quality Function Deployment (QFD) which is described in the House Of Quality (HOQ). The research findings show that there are 10 characteristics of consumer needs based on the highest priority to the lowest, namely delicious food taste, comfortable place, affordable prices, fast and appropriate service, large parking area, clean toilet facilities, regular purchasing queue system, hygienic catering packaging, clean place of worship facilities, always available a fixed menu. The corrective action taken is to focus on fulfilling consumer wants and needs through corrective actions in technical aspects that have a particularly strong and moderate relationship which includes cooking, facilities, cleanliness, security, packaging and price.

Keywords : *Consumer Needs and Wants, Technical Needs, Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality (HOQ).*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ilyas Saeful Mutaqim
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215198
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN DAN KEINGINAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN KHAS BETAWI.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasiannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI

Pada Tanggal : 05 juli 2021

Yang menyatakan,



ILYAS SAEFUL MUTAQIM

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Memenuhi Kebutuhan Dan Keinginan Konsumen Di Rumah Makan Khas Betawi”.

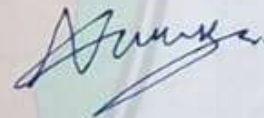
Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh jalan untuk mendapatkan gelar sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang terkait maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, SH., MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Ismaniah, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Drs. Solihin, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Tubagus Hedi S, ST., MM. sebagai Dosen pembimbing akademik kelas TID A3 yang selalu memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Helena Sitorus, S.T., M.T. sebagai Dosen pembimbing satu yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu merespon dengan cepat dalam memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing penulisan atau pembimbing dua yang juga selalu sabar dalam membimbing dan selalu merespons cepat dalam memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak, Ibu dan Adik tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan dan memfasilitasi segala kebutuhan agar skripsi ini segera selesai.
8. Teman-teman angkatan 2016 terutama kelas TID A3 yang selalu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini baik materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

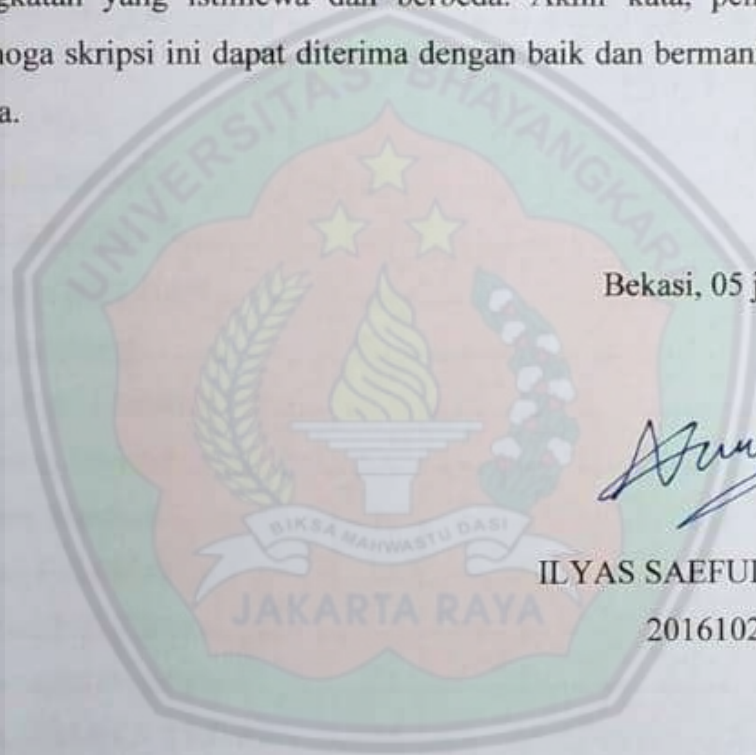
Semangat untuk seluruh teman-teman angkatan 2016 yang sedang berjuang dimana di tahun ini kita semua ikut merasakan dampak dari adanya wabah COVID-19 pada tahun 2020 ini, yang menyebabkan terhambatnya penelitian, menurunnya ekonomi dan lain hal sebagainya. Di tahun 2021 ini membuat kita menjadi angkatan yang istimewa dan berbeda. Akhir kata, penulis memiliki harapan semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Bekasi, 05 juli 2021



ILYAS SAEFUL MUTAQIM

201610215198



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Definisi Produk	9
2.2 Kualitas Produk	9
2.3 Kualitas Layanan	10
2.4 Pelayanan	11
2.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.6 Strategi Meraih dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	12
2.7 Pengertian Pemasaran	13
2.8 Manajemen Pemasaran	13
2.9 Aplikasi Manajemen Strategi	14
2.10 Tipe-Tipe Strategi Umum	14

2.11	Target Pendapatan	15
2.12	Metode <i>Quality Function Deployment</i>	16
2.12.1	Tahap-tahap <i>Analisis Quality Function Deployment</i>	19
2.12.2	Manfaat <i>Analisis Quality Function Deployment</i>	20
2.13	Matriks <i>House of Quality</i>	21
2.13.1	Tahap Tahap Pembuatan <i>House Of Quality</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Tahap Identifikasi Masalah.....	28
3.2	Jenis Penelitian	28
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.4	Metode Pengambilan Data.....	28
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Sumber Data Responden.....	29
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	31
3.9	Pengisian <i>Matriks House Of Quality</i>	31
3.10	Data Pengisian Kuesioner.....	34
3.11	Data Responden Pihak Rumah Makan dan Konsumen	35
3.12	Kompetitor Rumah Makan Khas Betawi	36
3.13	Kerangka Berpikir	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Uji Validitas.....	38
4.1.1	Kebutuhan Konsumen Dan Importance.....	38
4.1.2	Data Teknis	39
4.1.3	Hubungan Teknis	39
4.1.4	Kebutuhan Konsumen Dan Teknis	41
4.1.5	Rating Perusahaan.....	43
4.1.6	Rencana Rating Perusahaan	45
4.1.7	<i>Sales Point</i>	45
4.1.8	<i>Technical Benchmark</i>	46
4.1.9	Angket Target	47
4.2	Uji Reliabilitas	48

4.3	Pengumpulan Data.....	48
4.3.1	Data Teknis	50
4.3.2	Data Hubungan Teknis	53
4.3.3	Data Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Teknis.....	54
4.3.4	Data Tingkat <i>Importance</i> (Kepentingan).....	55
4.3.5	Data Rating Perusahaan	56
4.3.6	Data Rencana Rating Perusahaan	58
4.3.7	Data <i>Sales Point</i>	58
4.3.8	Data <i>Technical Benchmarking</i>	59
4.3.9	Data Target	60
4.4	<i>House Of Quality</i>	61
4.4.1	Hasil dan Pembahasan	67
BAB V PENUTUP		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Tahun 2019-2020.....	2
Tabel 1.2 Daftar Pesaing Rumah Makan Khas Betawi.....	4
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan.....	4
Tabel 2.1 Pengaruh hubungan HOQ.....	21
Tabel 2.2 Parameter Interaksi.....	22
Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Data Populasi dan Sampel Responden.....	29
Tabel 3.2 Tingkat Kepentingan.....	31
Tabel 3.3 Tipe Hubungan Antar Teknis.....	32
Tabel 3.4 Hubungan Teknis Dengan Kebutuhan Konsumen.....	32
Tabel 3.5 Data Pengisian Kuesioner.....	34
Tabel 3.6 Data Responden Pihak Rumah Makan Khas Betawi.....	34
Tabel 3.7 Produk Unggulan.....	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kebutuhan Konsumen dan <i>Importance</i>	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Data Teknis.....	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Hubungan Teknis.....	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kebutuhan Konsumen dan Teknis.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Rating Perusahaan RMB.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Rating Perusahaan RMP.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Rencana Rating Perusahaan.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Sales Point</i>	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Technical Bancmark RMB.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Technical Bancmark RMP.....	46

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Target.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realiabilitas Seluruh Data Angket.....	47
Tabel 4. 13 Kebutuhan Konsumen.....	48
Tabel 4. 14 Kebutuhan Konsumen.....	49
Tabel 4. 15 Data Teknis.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Akhir Data.....	50
Tabel 4. 17 Hubungan Teknis.....	52
Tabel 4. 18 Data Hubungan Konsumen dan Teknis.....	53
Tabel 4. 19 Data Tingkat <i>Importance</i>	55
Tabel 4. 20 Data Rating Perusahaan.....	56
Tabel 4. 21 Rencana Rating Perusahaan.....	57
Tabel 4. 22 Data <i>Sales Point</i>	58
Tabel 4. 23 Data <i>Technical Benchmark</i>	58
Tabel 4. 24 Data Target.....	59
Tabel 4. 25 Urutan Kebutuhan Konsumen.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pendapatan 2019-2020.....	3
Gambar 2.1 Tahapan Penerapan QFD.....	16
Gambar 2.2 Model QFD.....	17
Gambar 2.3 <i>House Of Quality</i>	20
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Kebutuhan Konsumen dan Importance
2. Angket Teknis
3. Angket Hubungan Teknis
4. Angket Kebutuhan Konsumen dan Teknis
5. Angket Rating Perusahaan
 - A. Rumah Makan Betawi
 - B. Rumah Makan Padang
6. Angket Rencana Rating Perusahaan
7. Angket Sales Point
8. Angket Technical Benchmark
 - A. Rumah Makan Betawi
 - B. Rumah Makan Padang
9. Angket Target
10. Hasil Pengolahan SPSS 23 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Seluruh Angket