

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA JASA
TRANSPORTASI DI ETON RENT CAR YOGYAKARTA**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi sebagian
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata I Teknik Industri (S.T.)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:

ADE KOSASIH

12660024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Kosasih

NIM : 12660024

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pada Jasa Pelayanan Transportasi ETON Rent Car”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 03 Mei 2019

Yang menyatakan



Ade Kosasih
NIM. 12660024



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ade Kosaish

NIM : 12660024

Judul Skripsi : Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Transportasi ETON Rent Car

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Pembimbing

Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIP. 19790806 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1747/Un.02/DST/PP.00.9/05/2019

Tugas Akhir dengan judul : Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jasa Transportasi di ETON Rent Car Yogyakarta.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ADE KOSASIH
Nomor Induk Mahasiswa : 12660024
Telah diujikan pada : Selasa, 07 Mei 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D.
NIP. 19790806 200604 2 001

Penguji I

Taufiq A., S.T., M.T.
NIP. 19800715 200604 1 002

Penguji II

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
NIP. 19890715 201503 1 007



HALAMAN MOTTO

“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu”

“Saat masalahmu jadi terlalu berat untuk ditangani, beristirahatlah dan hitung berkah yang sudah kau dapatkan”

“Memangnya kenapa kalau hidup kita tak sempurna? Toh ini bukanlah janah”

“Setiap hembusan nafas yang diberikan Allah padamu bukan hanya berkah, tapi juga tanggung jawab”

“Saat Allah mendorongmu ke tebing, yakinlah kalau hanya ada dua hal yang mungkin terjadi. Mungkin saja Ia akan menangkapmu, atau Ia ingin kau belajar bagaimana caranya terbang”

Sumber : Anonim (www.kepogaul.com)

HALAMAN PERSEMBAHAN

I dedicate this final project to :

Bapak terkuat sedunia,

Ibu tersabar sejagat raya

**Adik ku , Rahmat hidayat dan Ahmad Thoifur, yang selalu aku
susahkan, yang selalu di potong uang jajannya demi kuliah ku,
dan yang selalu sabar**

Keluarga tekdustrali teknik industri uin suka 2012

Dan Risma Sunita Aprelli. S.Pd calon istri ku

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi strata satu dan untuk memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian tugas akhir ini tentang “ Implementasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Jasa Transportasi di ETON Rent Car” dengan studi kasus di ETON Rent Car, Pleret, Bantul, Yogyakarta. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang di gunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi di ETON Rent Car.

Dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Murtono. M.Si. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Ibu Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Pembimbing dan orang tua yang telah memberikan arahan, bimbingan dan semangat kepada penulis sejak awal penelitian hingga saat ini. Sehingga Laporan Penelitian Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Taufiq Aji, M. T selaku dosen pembimbing akademik.
4. Seluruh dosen-dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga atas segala ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang telah diberikan kepada penulis selaku mahasiswa.
5. Bapak Endang Tonari, S.Pd. selaku pemilik jasa transportasi ETON Rent Car yang telah meluangkan waktunya untuk penulis.
6. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan mendukung
7. Sahabat yang telah memberikan kebahagiaan Zam-zam Khoiri, Dimas P, Alan, Toyib, Syarkim, Faisal dan Habibi Aji. “ *hey kalian, setelah ini kita push Rank Mobil Legend dan PUBG sampe puas wkwkwkwkwkw*”
8. Calon istri tercinta Risma Sunita Aprelli, S.Pd. yang telah mendukung dengan berbagai cara. “ *i love you insya Allah forever* “
9. Keluarga Teknik Industri 2012 yang selalu saling bully. “ *selalu solid kita sebagai keluarga TEKDUS TRALILI, kita harus kumpul-kumpul lagi kapan ada waktu.*
10. Keluarga besar mahasiswa Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.
11. Dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat dijabarkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir. Sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua. Terutama para praktisi, akademisi, maupun pihak lain yang tertarik pada penelitian serupa. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan kepada kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 30 April 2019

Penulis,

Ade Kosasih

NIM 12660024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Implementasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Transportasi Di ETON Rent Car Yogyakarta

Ade Kosasih

12660024

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang salah satu tujuannya untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan jasa berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Dari segi pelanggan, kualitas suatu pelayanan jasa merupakan hal yang harus ada di dalam suatu jasa pelayanan, khususnya jasa transportasi yang mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui atribut apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan terhadap pelayanan jasa transportasi di ETON Rent Car sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan QFD hingga fase design deployment. Hasil dari penelitian ini adalah berupa matriks House of Quality yang dihasilkan pada QFD fase 1 dan matriks design deployment pada QFD fase 2. Pada matriks House of Quality menghasilkan 6 karakteristik teknis yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas yaitu Service (K1), Penjelasan Atas Keluhan Kendaraan (K2), Kecepatan dalam Melayani (K3), Keramahan dan Kesopanan Staff (K4), Solusi Atas Keluhan Kendaraan (K5) dan Kenyamanan Kendaraan (K6). Sedangkan pada matriks design deployment dihasilkan 13 part of specification yang merupakan hasil breakdown dari karakteristik teknis yaitu Tersedianya Kotak Saran Ditiap Unit (S1), Customers Service 24 Hours Per Day (S2), Terjadwalnya Service Unit Kendaraan (S3), Tampilan Unit (S4), Sertifikasi Driver (S5), Meningkatkan Kemampuan Driver (S6), Meningkatkan Kemampuan Staff Office (S7), Sertifikasi Profesional Staff (S8), Standarisasi Keamanan Unit (S9), Upgrade Cabin Unit (S10), Modernisasi Unit (S11), Edukasi Etika (S12) dan Seleksi Staff dan Driver (S13).

Kata Kunci : *Quality Function Deployment, House of Quality, Design Deployment, Peningkatan Kualitas, Jasa Transportasi*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Kualitas	13
2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.4. Definisi Jasa	17
2.4.1. Proses Jasa	19

2.4.2.	Variasi Jasa	20
2.4.3.	Karakteristik Jasa.....	20
2.5.	Definisi Pelanggan.....	22
2.6.	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.1.	Faktor-faktor Pendukung Kepuasan	26
2.6.2.	Strategi Kepuasan Pelanggan	28
2.7.	Mutu Pelayanan	31
2.8.	Pengertian dan Konsep Mutu.....	35
2.9.	Manajemen Mutu.....	36
2.10.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	37
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1.	Objek Penelitian.....	44
3.2.	Data Penelitian.....	44
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.4.	Metode Analisis Data	47
3.5.	Diagram Alir Penelitian.....	51
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	52
4.2.	Analisis Data.....	52
4.2.1.	Penyebaran Kuesioner	53
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.3.	Identifikasi Jumlah Sampel	63
4.2.4.	Pengkodean.....	64
4.3.	Pembentukan Matriks <i>House of Quality</i> QFD fase 1	65
4.3.1.	Penentuan <i>True Customers Need</i>	65
4.3.2.	Pengolahan Matriks Perencanaan	67
4.3.3.	Identifikasi Karakteristik Teknis	69

4.3.4.	Penentuan Kekuatan Hubungan Antar <i>Customers Needs</i> dengan Karakteristik Teknis	71
4.3.5.	Penentuan Korelasi antar Karakteristik Teknis	73
4.3.6.	Penentuan Matriks Teknis.....	73
4.4.	Pembentukan Matriks <i>Design Deployment QFD Fase 2</i>	77
4.4.1.	Penentuan <i>Part Specification</i> dan Identifikasi <i>Direction of Goodness</i>	78
4.4.2.	Penentuan Kekuatan Hubungan Antara Karakteristik Teknis dengan <i>Part Specification</i>	80
4.4.3.	Penentuan Target <i>Part Specification</i> dan Tingkat Kesulitan	80
4.4.4.	Penentuan Nilai Kontribusi, Normalisasi Kontribusi dan <i>Ranking Part Specification</i>	81
4.5.	Pembahasan	84
4.5.1.	Pembentukan Matriks House of Quality QFD Fase 1	84
4.5.2.	Pembentukan Matriks Design Deployment QFD Fase 2	92
BAB V	PENUTUP.....	99
5.1.	Kesimpulan	99
5.2.	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Kumjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke yogyakarta 2013-2017.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner 1 <i>Pilot Study</i>	58
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner 1 Tingkat Kepuasan Kinerja	59
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner 2 Tingkat Kepentingan.....	60
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner 3 Tingkat Harapan	61
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuisisioner 1 <i>Pilot Study</i>	62
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuisisioner 1 Tingkat Kepuasan Kinerja	63
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuisisioner 2 Tingkat Kepentingan.....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuisisioner3 Tingkat Harapan	64
Tabel 4.9. Pengkodean Untuk Setiap Atribut Pernyataan	67
Tabel 4.10. Pengolahan Data Kuesioner	69
Tabel 4.11. Matriks Perencanaan	71
Tabel 4.12. Karakteristik Teknis	72
Tabel 4.13. Arah Peningkatan Karakteristik Teknis.....	72
Tabel 4.14. Nilai Hubungan <i>Custemer Needs</i> Dengan Karakteristik Teknis	73
Tabel 4.15. Skala Tingkat Kesulitan	76
Tabel 4.16. Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis.....	76
Tabel 4.17. Satuan Karakteristik Teknis	77
Tabel 4.18. Target Karakteristik Teknis.....	78
Tabel 4.19. Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi Karakteristik Teknis	78

Tabel 4.20.	Ranking Karakteristik Teknis.....	79
Tabel 4.21.	Pemenuhan Target Karakteristik Teknis	79
Tabel 4.22.	<i>Part Specification</i> Kualitas Jasa Transportasi ETON Rent Car.....	81
Tabel 4.23.	<i>Part Specification</i> dari Karakteristik Teknis	81
Tabel 4.24.	<i>Direction of Goodness Part Specification</i>	82
Tabel 4.25.	Target <i>Part Specification</i> dan Tingkat Kesulitan	83
Tabel 4.26.	Nilai Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi <i>Part Specification</i>	84
Tabel 4.27.	<i>Ranking Part Specification</i>	85
Tabel 4.28.	Pemenuhan Target <i>Part Specification</i>	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Inti Pemasaran	18
Gambar 2. Model Proses Generi	21
Gambar 3. Konsep Kepuasan Pelanggan (Tjiptono,2014)	27
Gambar 4. Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan (Irawan,2003)	28
Gambar 5. Model Mutu Jasa (Parasuraman,et al dalam alma, 2004).....	36
Gambar 6. Dua Aspek Utama QFD (Gaspersz dalam Marimin, 2004).....	42
Gambar 7. Metriks Rumah Kualitas (Gaspersz dalam Marimin, 2004).....	44
Gambar 8. Diagram Alir Penelitian.....	52


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gencarnya pemerintah Indonesia dalam mengembangkan pariwisata di nusantara memberikan dampak yang sangat positif bagi perkembangan pariwisata di hampir semua daerah di nusantara. Perkembangan pariwisata ini memicu bagi pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya untuk berlomba-lomba dalam memperbaiki kualitas pelayanannya. Begitu juga perkembangan pariwisata di daerah-daerah, melakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk mendukung perkembangan pariwisata. Perkembangan dan baiknya pelayanan kualitas ini memberikan nilai positif dengan meningkatnya kunjungan wisatawan baik nusantara ke daerah-daerah maupun wisatawan mancanegara.

Selain pertumbuhan kunjungan wisatawan juga adanya komplain dari para pelanggan *ETON Rent Car* sendiri yang menjadi acuan harus dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi di *ETON Rent Car*. Banyaknya komplain ini akan memperburuk citra kualitas pelayanan jasa transportasi di *ETON Rent Car* sehingga akan berakibat menurunnya profit perusahaan.

Menurut data kunjungan wisatawan di daerah Yogyakarta dari tahun 2013 sampai 2017 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara ke
Yogyakarta tahun 2013-2017**

No	wisatawan	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Mancanegara	179.404	199.864	231.971	314.827	342.744
2	Nusantara	1.026.745	1.194.148	1.583.296	2.094.015	2.274.636
Jumlah		1.206.149	1.394.012	1.815.267	2.408.842	2.617.380

Sumber : Pengolahan dan data statistik Yogyakarta (2013-2017)

Dari data tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara, dapat dilihat pertumbuhan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Melihat dari data pertumbuhan tersebut , pertumbuhan kunjungan wisatawan tidak terlepas dari baiknya kualitas pelayanan pariwisata di daerah Yogyakarta. Baik pelayanan jasa lainnya maupun jasa transportasi.

Kegiatan peningkatan kualitas pada *ETON Rent Car* sangat di perlukan dengan melakukan peningkatan pada kualitas pelayanannya sesuai dengan apa yang diinginkan para wisatawan dengan memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan perusahaan serta melihat adanya penurunan penjadwalan unit dari para pelanggan tetap.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* hingga pada fase *Design Deployment*. QFD menurut Ficalora dan Cohen (2010) merupakan metode untuk produk terstruktur atau perencanaan pelayanan dan pengembangan yang memungkinkan suatu tim pengembangan untuk menentukan dengan jelas apa yang pelanggan inginkan dan butuhkan, dan kemudian menilai atau mengevaluasi setiap produk yang diusulkan atau

kemampuan layanan sistematis dalam hal dampaknya karena memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. QFD fase 1 atau biasa disebut dengan rumah kualitas atau HoQ (*House of Quality*) digunakan untuk mengetahui hal apa saja yang diinginkan pelanggan tentang pelayanan jasa transportasi di ETON *Rent Car* sehingga didapatkan atribut yang dapat meningkatkan kualitas dari produk jasa transportasi tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan di ETON *Rent Car*, maka judul pada penelitian ini adalah **“Implementasi Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Transportasi di ETON *Rent Car*”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Kualitas jasa pelayanan pada ETON *Rent Car* dapat dirumuskan : “Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan wisatawan nusantara maupun mancanegara pada jasa transportasi di ETON *Rent Car*?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan wisatawan terhadap pelayanan jasa transportasi pada ETON *Rent Car* Yogyakarta
2. Menentukan atribut-atribut yang menjadi *important rating*.
3. Menentukan atribut *part* untuk mengembangkan kualitas pelayanan jasa transportasi sesuai dengan harapan wisatawan.

4. Menyusun matriks perencanaan untuk mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas dan pengaruhnya bagi perusahaan
2. Untuk mengetahui posisi *ETON Rent Car* terhadap tingkat harapan dari pelanggan
3. Untuk memberikan masukan kepada perusahaan

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden merupakan wisatawan tetap *Eton Rent Car* dan Wisatawan pernah menggunakan jasa transportasi pada *ETON Rent Car* minimal 1 (satu) kali dalam 3 bulan terakhir
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengembangan / peningkatan kualitas jasa sewa mobil
3. Penggunaan QFD hanya sampai *fase 2* yaitu penyusunan matriks *Design Deployment* karena keterbatasan waktu penelitian.

4. Penelitian dilakukan pada kualitas jasa sewa mobil ETON *Rent Car* sebagai objek utama dan kualitas jasa sewa transportasi lainnya sebagai pembandingan.
5. Penelitian yang dilakukan tidak meneliti dan mempertimbangkan besaran biaya yang dikeluarkan oleh Perusahaan dalam meningkatkan kualitas jasa transportasi.
6. Objek penelitian dimulai sejak driver menjemput pelanggan sampai mengantarkan pelanggan pada akhir perjalanan. Dan juga setelah melakukan pengantaran terhadap pelanggan atau adanya saran dan kritik.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam memberikan gambaran jelas terhadap isi penelitian yang dilakukan maka disusunlah sistematika penulisan tentang informasi mengenai materi dan hal-hal yang dilakukan penulis dan dibahas tiap-tiap bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dan pembahasan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu penelitian-penelitian terdahulu tentang peningkatan kualitas dan *Quality function Deployment (QFD)*. Terdapat pula landasan teori yang berisi penjelasan mengenai

peningkatan kualitas jasa pelayanan dan *Quality function Deployment (QFD)*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tempat dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data dan kerangka penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data serta pengolahan data dan pembentukan *Quality Function Deployment (QFD)* fase 1 dan *Quality Function Deployment (QFD)* fase 2. Serta berisikan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan di jasa transportasi ETON Rent Car.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang pemberian saran kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian sehingga adanya perbaikan di perusahaan sesuai dengan hasil penelitian. Dan juga berisi kesimpulan dari hasil penelitian di ETON Rent Car dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car* dengan menggunakan QFD hingga fase 2, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car*. Atribut yang paling dominan setelah dilakukan analisis dengan menggunakan QFD fase 1 yaitu berfokus pada pelayanan untuk membantu dengan cepat, *Driver* yang sigap, kemampuan *Driver* dalam menangani segala permintaan konsumen dan ketepatan waktu dalam menjemput pelanggan yang akan berdampak pada karakteristik teknik kecepatan dalam melayani (K3)
2. Pada matrik *House of Quality (HOQ)* QFD fase 1 dihasilkan atribut-atribut yang menjadi karakteristik teknis yang dibutuhkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car*. 6 karakteristik teknis tersebut adalah service (K1), penjelasan atas keluhan kendaraan (K2), kecepatan dalam melayani (K3), keramahan dan kesopanan staff (K4), solusi atas keluhan kendaraan (K5) dan kenyamanan kendaraan (K6).

3. Atribut *part specification* yang diperoleh dari matriks *design deployment* QFD fase 2 dengan menurunkan karakteristik teknis yang terpilih yaitu tersedianya kotak saran di tiap unit (S1), *customers service 24 hours per day* (S2), terjadwalnya service unit kendaraan (S3), tampilan unit (S4), sertifikasi *Driver* (S5), meningkatkan kemampuan *diver* (S6), meningkatkan kemampuan staff officce (S7), sertifikasi profesional staff (S8), standarisasi kewanaman unit (S9), upgrade cabin unit (S10), modernisasi unit (S11), edukasi etika (S12) dan seleksi staff dan *Driver* (S13)
4. Tindakan yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car* adalah Tersedianya kotak saran di tiap unit (S1) *ranking 1*, Standarisasi keamanan unit (S9) *ranking 2*, Sertifikasi *Driver* (S5) *ranking 3*, Tampilan Unit (S4) *ranking 4*, Meningkatkan kemampuan *Driver* (S6) *ranking 5*, Terjadwalnya service unit kendaraan (S3) *ranking 6*, Meningkatkan kemampuan staff officce (S7) *ranking 7*, Upgrade cabin unit (S10) *ranking 8*, Modernisasi unit (S11) *ranking 9*, Edukasi etika (S12) *ranking 10*, Seleksi staff dan *Driver* (S13) *ranking 11*, S8 *ranking 12* dan S2 *ranking 13* yang merupakan *ranking part specification* yang telah diolah dan dianalisis berdasarkan *rating* yang diberikan oleh pelanggan terhadap pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car*. Pemberian *ranking* ini memudahkan perusahaan untuk mengetahui hal apa yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car*.

5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan terkait objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berbasis pada keinginan dan kebutuhan serta harapan pelanggan jasa transportasi ETON *Rent Car* sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan peningkatan kualitas bagi perusahaan jasa transportasi ETON *Rent Car*. Pada hasil akhir di peroleh *part specification* yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car* yaitu pada aspek tersedianya kotak saran ditiap unit (S1). ETON *Rent Car* perlu menyediakan kotak saran pada setiap unit kendaraan ETON *Rent Car* agar memiliki acuan yang jelas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di harapkan pelanggan. Karena setiap saran dari pelanggan adalah keinginan pelanggan yang telah menggunakan jasa transportasi ETON *Rent Car*. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan baik dan tepat.
2. Perlu adanya penelitian lebih lanjut dikarenakan objek penelitian pelayanan jasa transportasi ETON *Rent Car* sangat luas cakupannya selain peningkatan pada setiap unitnya, juga pada *profesionalisme Driver* dan *staff office* jasa transportasi ETON *Rent Car*.
3. Pada manajemen ETON *Rent Car* perlu adanya penetapan peningkatan unit kendaraan dengan memperbaharui dan memperbaiki setiap unit yang memiliki goresan atau penyok secepat dan sebisa mungkin serta harus

adanya perbaikan *profesionalisme staff* dan *Driver* agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa transportasi di *ETON Rent Car*.

4. Penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan sampai QFD fase 3 sehingga dapat diimplementasikan pada proses peningkatan kualitas jasa transportasi *ETON Rent Car*.



Daftar Pustaka

- Ariani, W. D. 1999. Manajemen Kualitas. Andi Offset, Yogyakarta.
- Alma, B. 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV ALFABETA, Bandung.
- Batubara, S. C. 2003. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Quality Function Deployment (Kasus : Restoran Hoka Hoka Bento). Tesis pada Program Studi Ilmu Pangan, Sekolah Pasca Sarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Gaspersz, V. 2003. Total Quality Management. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gerson, R. F. 2002. Mengukur Kepuasan pelanggan. PPM, Jakarta.
- Iqbal, M. 2006. Peluang Bisnis & Manajemen Bengkel Mobil. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Irawan, H. 2003. Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. 1997. Manajemen Pemasaran : Perencanaan, Implementasi dan Kontrol (Terjemahan). Prentice Hall, Jakarta. 2002. Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 1). PT. Prehallindo, Jakarta.
- Lovelock, C. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). PT. Indeks, Jakarta.
- Marimin. 2004. Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk.

- PT. Gramedia, Jakarta.
- Martin, W. 2004. Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan (Terjemahan). PPM, Jakarta.
- PT X. 2005. Company Profile. PT X, Jakarta.
- Savitri, E. 2004. Analisis Quality Function Deployment (QFD) untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Minuman The Kemasan Botol (Studi Kasus: di PT. Coca-Cola Bottling Indonesia, Cibitung). Skripsi pada Fakultas Teknologi Pertanian, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sudarmanto, R.G. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS. Graha Mulia, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutojo, S. 2003. Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan. PT. Damar Media Pustaka, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. Total Quality Management. Andi Offset, Yogyakarta. 2004a. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Andi Offset, Yogyakarta. 2004b. Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. Riset Sumber Daya Manusia. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wellington, P. 1998. Kepedulian Kepada Pelanggan (Terjemahan). Interaksara, Jakarta.
- Yamit, Y. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Yogyakarta.

Lampiran

PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuisisioner

Lampiran : Satu Berkas

Kpada Yth.

Bpk/Ibu/Saudara/I Pelanggan

ETON Rent Car

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penilaian yang akan saya lakukan dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Meningkatkan Kualias Pelayanan Pada Jasa Transportasi di ETON Rent Car”**. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berikut

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan ETON Rent Car kepada pelangg dengan cara membandingkan kualias layanan yang diterima pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelnggan. Guna memberikan suatu usulan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan ETON Rent Car kepada pelanggan.

Berkenaan dengan maksud diatas, maka saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I untuk bersedia meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam lembar kuesioner berikut dengan sejujur-jujurnya atau tanpa ada paksaan maupun tekanan. Semua keterangan yang penulis dapatkan semata-mata digunakan untuk kepentingan studi penelitian.

Atas bantuan dna partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I sekalian, saya mengucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 04 April 2019

Ade Kosasih

[illegible]

17	Tempat duduk di cabin pada setiap unit nyaman											
18	Driver dapat meminimalisir goncangan selama perjalanan											
19	Suhu (temperatur) di cabin nyaman											



KUISIONER TINGKAT HARAPAN

Tingkat harapan adalah seberapa berharapnya pelanggan terhadap suatu aspek pelayanan di mata pelanggan terhadap kinerja suatu aspek pelayanan.

Kriteria pengisian kuisisioner :

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 : Sangat Tidak Berharap | 4 : Berharap |
| 2 : Tidak Berharap | 5 : Sangat Berharap |
| 3 : Cukup Berharap | |

Petunjuk pengisian : Berilah anda (X) untuk menjawab pernyataan dibawah ini.

NO	Pertanyaan	Tingkat Harapan Pelanggan				
		1	2	3	4	5
1	Ruang cabin di setiap unit mobil bersih dan wangi					
2	Tampilan mobil menarik tanpa ada goresan					
3	Driver pada setiap unit bersikap profesional					
4	Pada setiap unit di sediakan air mineral gratis					
5	Setiap unit mobil memiliki fasilitas P3K					
6	Unit mobil menyediakan sistem penanganan aduan					
7	Driver pada setiap unit dapat di percaya dalam menangani masalah pelayanan					
8	Driver pada setiap unit bersedia untuk membantu konsumen					
9	Driver pada setiap unit melayani dengan cepat (sigap)					
10	Driver pada setiap Unit mampu menangani segala permintaan konsumen					
11	Ketepatan waktu penjemputan konsumen					
12	Driver pada setiap unit bersifat sopan					
13	Driver pada setiap unit memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan					
14	Konsumen merasa puas dengan pelayanan di setiap unit					
15	Driver pada setiap unit dapat membantu masalah konsumen sewaktu-waktu					
16	Driver pada setiap unit mampu membantu mengangkat barang konsumen(menurunkan dan menaikkan barang di bagasi)					
17	Tempat duduk di cabin pada setiap unit nyaman					
18	Driver dapat meminimalisir guncangan selama perjalanan					
19	Suhu (temperatur) di cabin nyaman					

TERIMA KASIH

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner 1 *Pilot Study*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,868	19

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	41,38	52,934	,717	,853
Q2	41,54	56,090	,335	,866
Q3	41,74	53,502	,594	,857
Q4	41,90	55,031	,402	,864
Q5	41,82	56,355	,314	,867
Q6	41,80	53,592	,470	,862
Q7	41,78	54,338	,466	,862
Q8	41,50	53,071	,528	,859
Q9	41,26	52,972	,589	,857
Q10	41,02	56,265	,299	,868
Q11	40,60	55,388	,301	,869
Q12	40,84	54,137	,413	,864
Q13	41,94	56,262	,349	,866
Q14	41,88	53,781	,553	,858
Q15	42,02	54,755	,425	,863
Q16	40,98	49,693	,647	,853
Q17	40,44	54,578	,639	,857
Q18	40,56	54,578	,473	,861
Q19	40,88	53,781	,553	,858

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisioner 1 Tingkat Kepuasan Kinerja

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	19

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	41,98	52,767	,518	,841
Q2	42,10	54,778	,313	,849
Q3	42,33	52,324	,466	,843
Q4	42,45	52,917	,413	,845
Q5	42,46	52,756	,475	,842
Q6	42,28	53,335	,365	,847
Q7	42,34	52,206	,527	,840
Q8	41,91	49,962	,556	,838
Q9	41,71	50,390	,581	,837
Q10	41,60	55,010	,231	,853
Q11	41,19	53,469	,322	,850
Q12	41,46	52,574	,394	,846
Q13	42,43	54,975	,315	,849
Q14	42,34	50,994	,598	,837
Q15	42,41	52,467	,455	,843
Q16	41,32	51,775	,386	,848
Q17	41,06	53,956	,500	,843
Q18	41,04	52,160	,515	,841
Q19	41,37	52,013	,559	,839

Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisi 2 Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	19

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	71,75	105,018	,715	,921
Q2	71,27	105,573	,722	,921
Q3	71,14	107,152	,651	,922
Q4	71,58	108,246	,568	,924
Q5	71,52	111,202	,370	,929
Q6	71,61	109,735	,442	,927
Q7	71,37	107,912	,609	,923
Q8	71,81	107,691	,597	,924
Q9	71,53	109,322	,571	,924
Q10	71,90	107,889	,570	,924
Q11	71,98	106,303	,665	,922
Q12	72,12	106,329	,670	,922
Q13	72,02	105,979	,650	,922
Q14	71,85	106,573	,590	,924
Q15	72,02	107,232	,572	,924
Q16	71,09	110,103	,520	,925
Q17	72,12	106,329	,670	,922
Q18	71,75	105,018	,715	,921
Q19	71,27	105,573	,722	,921

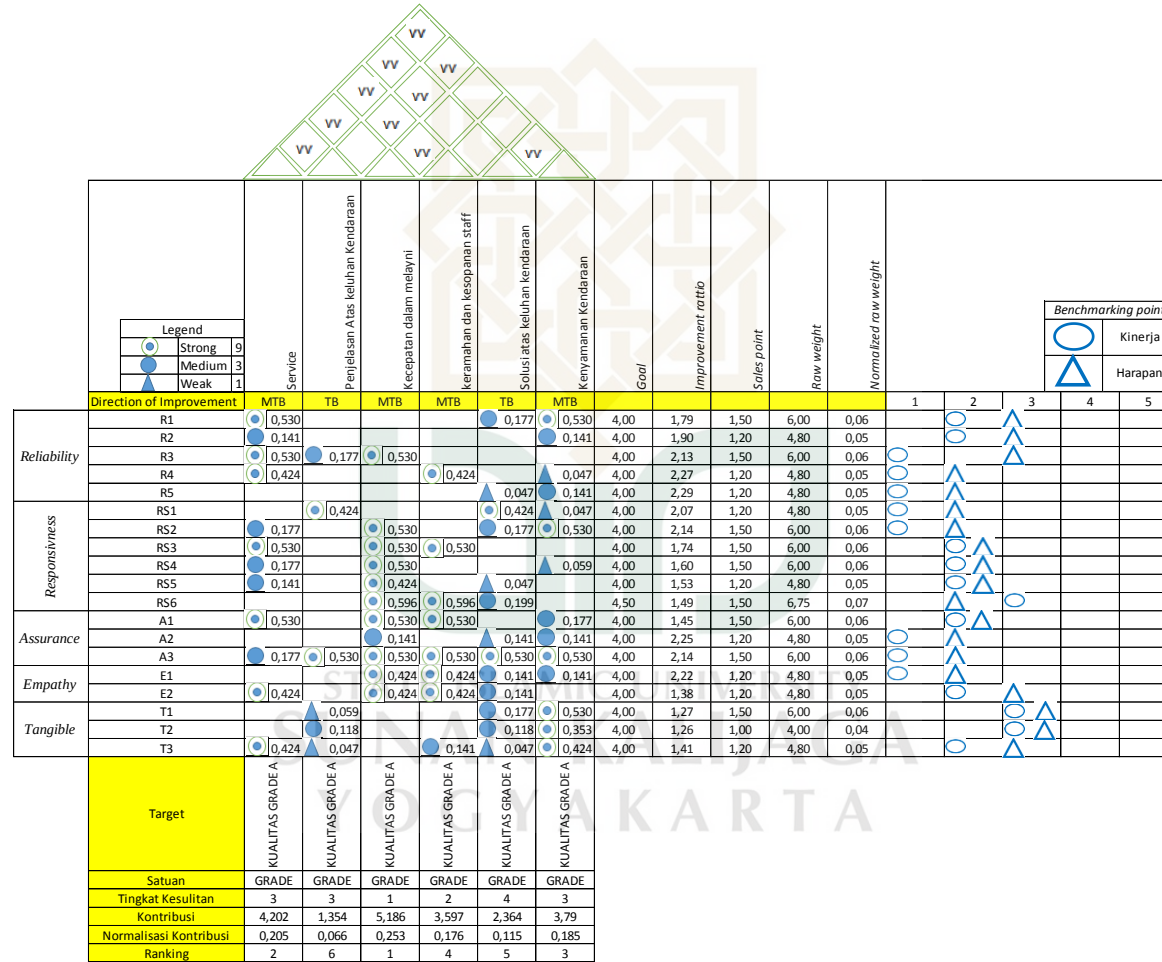
Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiner 3 Tingkat Harapan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,851	19

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	41,98	52,767	,518	,841
Q2	42,10	54,778	,313	,849
Q3	42,33	52,324	,466	,843
Q4	42,45	52,917	,413	,845
Q5	42,46	52,756	,475	,842
Q6	42,28	53,335	,365	,847
Q7	42,34	52,206	,527	,840
Q8	41,91	49,962	,556	,838
Q9	41,71	50,390	,581	,837
Q10	41,60	55,010	,231	,853
Q11	41,19	53,469	,322	,850
Q12	41,46	52,574	,394	,846
Q13	42,43	54,975	,315	,849
Q14	42,34	50,994	,598	,837
Q15	42,41	52,467	,455	,843
Q16	41,32	51,775	,386	,848
Q17	41,06	53,956	,500	,843
Q18	41,04	52,160	,515	,841
Q19	41,37	52,013	,559	,839

House of Quality (HOQ) Quality Function Deployment (QFD) Fase 1



House of Quality (HOQ) Quality Function Deployment (QFD) Fase 2

	Legend ● Strong 9 ● Medium 3 ● Weak 1													
	Tersedianya kotak saran di tiap unit	Customer service 24 hours per day	Terjadwalnya service unit kendaraan	Tampilan unit	Sertifikasi driver	Meningkatkan kemampuan driver	meningkatkan kemampuan staff office	Sertifikasi profesional staff	Standarisi keamanan unit	Upgrade cabin unit	Modernisasi unit	Edukasi Etika	Seleksi staff dan driver	Normalisasi kontribusi
Solusi atas keluhan kendaraan	● 1,035	● 1,035	● 1,035	● 1,035	● 1,035	● 1,035	● 0,345	● 1,035	● 1,035					0,115
Service	● 1,845		● 1,845	● 0,615		● 1,845	● 1,845		● 1,845					0,205
Penjelasan atas keluhan kendaraan	● 0,594		● 0,198	● 0,594	● 0,594	● 0,594		● 0,594	● 0,594					0,066
Kenyamanan Kendaraan	● 1,665			● 1,665	● 1,665				● 1,665	● 1,665	● 1,665	● 1,665	● 1,665	0,185
Keramahan dan kesopanan staff	● 1,584		▲ 0,176	● 0,528	● 1,584									0,176
Target	mengumpulkan aduan dan saran dari setiap pelanggan	pelayanan yang maksimal dari jasa Transportasi ETON Rent Car	keteraturan service setiap unit	Eye catching	Setiap driver tersertifikasi, dengan adanya Surat Ijin Mengemudi (SIM)	driver dapat memberi pemahaman kepada customer dengan baik	staff office harus mumpuni dalam menangani keluhan pelanggan	penyesuaian profesi sesuai dengan keahlian pekerjaan	tersedianya PK, Seat belt, dan yang berhubungan dengan keselamatan	memberikan sampul pada cabin dan kursi di tiap unit, agar tidak berdebu	kekinian, tidak monoton, selalu ada perubahan baru	driver dan staff office memiliki pengetahuan lebih secara etika	memberikan pekerjaan sesuai dengan profesional setiap pekerja, driver to driver dan staff to staff	
Tingkat Kesulitan	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	
Nilai Kontribusi	6,723	1,035	3,254	4,437	4,878	3,474	2,19	1,629	5,139	1,665	1,665	1,665	1,665	
Normalisasi Kontribusi	0,1706	0,0263	0,0825	0,1126	0,1237	0,0881	0,0556	0,0413	0,1304	0,0422	0,0422	0,0422	0,0422	
Ranking	1	13	6	4	3	5	7	12	2	8	9	10	11	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS

Nama : Ade Kosasih
NIM : 12660024
Tempat Lahir : Pandeglang
Tanggal Lahir : 10, Desember 1992
Alamat : Dusun SP.C, Dsa Rias, Kec. Toboali, Kab. Bangka Selatan,
Prov. Kep. Bangka Belitung

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 5 Kelidang, Toboali
Sekolah Menengah Pertama : Mts. Bahrul Ulum Islamic Centre, Sungailiat,
Bangka
Sekolah Menengah Atas : SMA YPK (Yayasan Pendidikan dan Kebudayaan),
Toboali
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

KONTAK

No HP/Telpon : 081332783050
E-mail : adekosasih446@gmail.com
Instagram : @adekosasih446

