

ABSTRACT

On the organizations or institution, especially formal organization, as Travel agency, improving service quality have major impact. Degree of service quality in Baraya Travel become a parametric of organizational productivity. More high degree of satisfaction performance by the Baraya Travel indicate that better performance of the Travel Agency in order to pursuing improvement. But the idea pursuing improvement can not be reach without improving quality. The aim is a better quality service of the company.

In Baraya Travel, the major problem is the decreasing of Baraya Travel Passanger which researcher assumes it is because bad quality of services. The method that we can use to fix and improve the service quality is Quality Function Deployment.

Quality Function Deployment as one of the type of Total Quality Management technique will translate the voice of customer into technical language as an instrument to evaluating and repairing service process.

Result of this research is performance of Baraya Travel is under customer expectations, so the writer suggesting, first of all is repairing productivity of the management focus on service encounter quality. Second, improving workers skill for responding variety of customers need.

Keyword: service quality, customers satisfaction, voice of customer, Quality Function Deployment, technical characteristics

ABSTRAK

Dalam setiap organisasi atau lembaga, terutama yang bersifat formal, misalnya perusahaan travel, pengembangan kualitas pelayanan mempunyai andil yang cukup besar. Tingkat kualitas pelayanan di perusahaan travel di Bandung menjadi salah satu parameter kinerja organisasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan Travel menunjukkan semakin baik kinerja perusahaan tersebut.

Di dalam Baraya Travel diketahui masalah yaitu penurunan jumlah penumpang yang diasumsikan peneliti oleh karena adanya masalah pada kualitas layanan. Salah satu metode yang bisa digunakan dalam perbaikan kualitas adalah metode *Quality function Deployment*. *Quality Function Deployment* sebagai salah satu teknik dalam *Total Quality Management* akan menterjemahkan suara pelanggan ke dalam bahasa teknik yang dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan proses pelayanan jasa. Dengan harapan bahwa hasil akhir dari QFD dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan penelitian ini ialah kinerja Baraya Travel Bandung masih dibawah harapan pelanggannya, maka saran penulis ialah pertama harus dilakukan perbaikan produktifitas kinerja perusahaan terutama dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Kedua, dibutuhkan upaya peningkatan kualitas karyawan agar lebih mampu merespon keinginan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan , suara pelanggan , *Quality Function Deployment*, karakteristik teknis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	5
2.1 Pengertian Manajemen Operasi	5
2.2 Perbedaan Barang dan Jasa.....	6
2.3 Pengertian Jasa.....	7
2.4 Karakteristik Jasa.....	8

2.5	Kualitas Jasa.....	11
2.6	Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.7	<i>Quality Function Deployment</i>	17
2.8	Definisi QFD.....	17
2.9	<i>House Of Quality</i>	19
2.10	Tahap – tahap Implementasi QFD	24
2.11	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3	Sumber Data Penelitian.....	31
3.4	Jenis-jenis Riset	31
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	32
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Sejarah Perusahaan	36
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	36
4.3	Deskripsi Tugas	37
4.4	Pengumpulan Data.....	38
4.4.1	Pengumpulan Data yang diperoleh dari Baraya Travel	38
4.4.2	Pengumpulan Data yang diperoleh dari Pihak Manajemen.....	40

4.5	Pengolahan Data	41
4.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
4.5.2	Atribut Keinginan Atau Kebutuhan yang Diinginkan Pelanggan yang <i>Valid</i> dan <i>Reliable</i>	43
4.5.3	Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan (Importance), Tingkat Kinerja (Performance), dan Harapan (Ekspektasi).....	44
4.6	Pengolahan dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	46
4.6.1	Derajat Kepentingan Atribut.....	46
4.6.2	Kinerja Atribut Pelayanan Baraya Travel.....	48
4.6.3	Nilai Target	49
4.6.4	Rasio Perbaikan	50
4.6.5	<i>Sales Point</i>	51
4.6.6	Bobot Atribut	51
4.6.7	Normalisasi Bobot	53
4.6.8	Parameter Teknik.....	54
4.6.9	Penentuan Target	55
4.6.10	Matrik Interaksi.....	56
4.6.11	Interaksi Antar Parameter Teknik.....	59
4.6.12	Nilai Matrik Interaksi Dengan Parameter Teknik.....	61
4.6.13	<i>House of Quality</i>	63
4.7	Analisis Data.....	66
4.7.1	Analisis Derajat Kepentingan	66
4.7.2	Analisis Kinerja Atribut.....	67

4.7.3 Analisis Parameter Teknik, Matrik Interaksi dan Penentuan Target.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kualitas Jasa 14
Gambar 2.2	<i>House Of Quality</i> 20
Gambar 2.3	Bagan Kerangka Pemikiran 29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Baraya Travel 37
Gambar 4.2	Simbol Interaksi Atribut Pelayanan Dengan Parameter Teknik 57
Gambar 4.3	Interaksi Antar Parameter Teknik 60
Gambar 4.4	Nilai Matrik Interaksi Dengan Parameter Teknik 62
Gambar 4.5	<i>House of Quality</i> 64

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa.....	6
Tabel 2.2	Hubungan Antar Matrix QFD.....	19
Tabel 2.3	<i>Sales Point</i>	22
Tabel 2.4	Simbol dan Nilai matrik interaksi.....	23
Tabel 2.5	Simbol Interaksi Parameter Teknik	24
Tabel 4.1	Atribut Keinginan atau Kebutuhan Pelanggan	39
Tabel 4.2	Nilai <i>Sales Point</i>	41
Tabel 4.3	Uji Validitas Derajat Kepentingan Pelanggan.....	41
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Derajat Kepentingan Pelanggan	42
Tabel 4.5	Tabel Derajat Kepentingan Dari Atribut -atribut yang <i>Valid dan Reliable</i>	44
Tabel 4.6	Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan, Tingkat <i>Performance dan Expectation</i>	45
Tabel 4.7	Derajat Kepentingan Atribut Keinginan Pelanggan Baraya Travel.....	47
Tabel 4.8	Kinerja Pelayanan Baraya Travel	48
Tabel 4.9	Nilai Target.....	49
Tabel 4.10	Rasio Perbaikan	50
Tabel 4.11	Nilai <i>Sales Point</i>	51
Tabel 4.12	Bobot Atribut	52
Tabel 4.13	Normalisasi Bobot	53
Tabel 4.14	Parameter Teknik.....	54

Tabel 4.15	Penentuan Target Dari Parameter Teknik.....	55
Tabel 4.16	Atribut Pelayananana dan Parameter Teknik	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Total Atribut 72
Lampiran B	Hasil Rekap Kuesioner 74
Lampiran C	Kuesioner Penelitian 81
Lampiran D	Tabel Nilai Matrik interaksi dengan Paramater Teknik..... 82
Lampiran E	<i>House Of Quality</i>83