

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah sepeda motor dari tahun ke tahun membuat para pengusaha memanfaatkan peluang bisnis dalam membuka usaha jasa khususnya usaha jasa bengkel. Bengkel merupakan salah satu faktor utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan yang mereka miliki sehingga konsumen akan selalu mengharapkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkannya. Setiap bengkel akan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen. begitu pula dengan bengkel Mufi Mandiri Motor yang selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang baik untuk para pelanggannya. Namun beberapa bulan ini belakangan ini terjadi penurunan jumlah pelanggan, hal ini diperkirakan adanya keluhan yang kurang ditanggapi dengan baik oleh pihak bengkel Mufi Mandiri Motor. *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu metode yang membantu membuat suatu perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam menghadapi persaingan yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan tertinggi konsumennya berdasarkan respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan untuk dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan atribut kebutuhan konsumen yang dianggap sangat penting yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan di bengkel Mufi Mandiri Motor yaitu (1) Kenyamanan ruang tunggu bengkel ; (2) Pihak/mekanik memahami akan kebutuhan/keinginan konsumen ; (3) Kebersihan kendaraan setelah perbaikan ; (4) Jam kerja bengkel yang nyaman ; (5) Mekanik yang cepat tanggap dalam menangani keluhan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, QFD, Kebutuhan konsumen

ABSTRACT

The increasing number of motorcycles from year to year making entrepreneurs take advantage of business opportunities in the opening of business services business services specially workshop. Workshop is one of the main factors for the community to meet the need for vehicle maintenance and repair services at their disposal so that consumers will always expect good service in accordance with the needs and wants. Each workshop will always strive to improve the quality of service in accordance with the wishes of consumers, as well as workshop Mufi Mandiri Motor that always put quality good service to its customers. However the past few months is a decline in the number of subscribers, it is estimated there are less complaints properly addressed by the workshop Mufi Mandiri Motor. Quality Function Deployment (QFD) is a method that helps to create a plan to improve the quality of service according to the needs and desires of customers in the face of competition. The purpose of this study was to identify and analyze the company's ability to meet the highest expectations of its customers based on responses technically owned by the company to do repairs.

The results of this study concluded that the attributes of consumer needs that need to be considered very important priority for improving the quality of services performed in the workshop Mufi Mandiri Motor namely (1) Convenience shop waiting room, (2) the mechanicals understanding what are the needs or wants of the consumers, (3) cleanliness of the vehicle after the repair, (4) hours convenient shop, (5) Mechanics response rapidly in dealing with complaints.

Keywords: Quality of service, QFD, Customer needs

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Manajemen Operasi	12
2.2 Keputusan Strategis dalam Manajemen Operasi.....	13
2.3 Perancangan Jasa.....	15
2.3.1 Pengertian Jasa	15
2.3.2 Karakteristik Jasa	17
2.4 Kualitas.....	18
2.4.1 Pengertian Kualitas	18
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	23

2.5.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.5.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	25
2.6 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	26
2.6.1 Pengertian Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	26
2.6.2 Struktur <i>House of Quality</i>	27
2.6.3 Membangun <i>House of Quality</i>	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian.....	42
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	43
3.1.2 Pengukuran Variabel	44
3.1.3 Variabel yang Diteliti	45
3.1.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	48
3.1.5 Populasi dan Sampel	49
3.2 Objek Penelitian	50
3.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	53
3.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	54
3.2.4 Proses Pemberian Jasa Perbaikan Berjalan	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	66
4.1.1 Profil Responden	66
4.1.2 Pengujian Kuesioner	69

4.1.2.1 Uji Reliabilitas.....	69
4.1.2.2 Uji Validitas.....	70
4.2 Tingkat Kinerja Mufi Mandiri Motor akan Atribut Pelayanan	74
4.3 Urutan Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Atribut Pelayanan	
Mufi Mandiri Motor Menurut Konsumen.....	76
4.4 <i>Design Requirements</i> yang Disediakan Mufi Mandiri Motor.....	78
4.5 Rancangan <i>House of Quality</i> Untuk Memperbaiki Pelayanan	
Bengkel Mufi Mandiri Motor.....	81
4.5.1 <i>Customer Requirements</i>	81
4.5.2 <i>Design Requirements</i>	86
4.5.3 <i>Relationship</i>	87
4.5.4 <i>Correlation Matrix</i>	94
4.5.5 Nilai Target	95
4.5.5.1 Penentuan Tingkat Kesulitan Perusahaan Dalam	
Menjalankan Karakteristik Teknik	98
4.5.6 <i>Competitive Assessments</i>	100
4.5.6.1 <i>Importance to Customer (ItC)</i>	100
4.5.6.2 <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	103
4.5.6.3 <i>Goal</i>	106
4.5.6.4 <i>Improvement Ratio (IR)</i>	107
4.5.6.5 <i>Sales Point</i>	109
4.5.6.6 <i>Raw Weight (RW)</i>	112
4.5.6.7 <i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	114

4.5.6.8 Cumulative Normalized Raw Weight (CNRW)	116
4.6 Impact dan Relationship	118
4.7 Priority Design Requirements	120
4.7.1 Contribution, Normalized Contribution dan Priority	120
4.8 Analisa House of Quality	125
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Simpulan	130
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pengunjung	7
Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Bobot Jawaban Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja	45
Tabel 3.2	Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.4	Tingkat Reliabilitas Kuesioner	69
Tabel 4.5	Uji Validitas Tingkat Kinerja Bengkel Mufi Mandiri Motor	70
Tabel 4.6	Uji Validitas Tingkat Harapan Konsumen.....	72
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Kinerja Bengkel Mufi Mandiri Motor akan Atribut Pelayanan	74
Tabel 4.8	Urutan Nilai Rata-rata Harapan Konsumen Bengkel Mufi Mandiri Motor.....	76
Tabel 4.9	Karakteristik Teknik Perusahaan	79
Tabel 4.10	<i>Gap Analisis</i>	82
Tabel 4.11	<i>Design Requirements</i>	87
Tabel 4.12	Hubungan Karakteristik Kebutuhan Konsumen dengan Karakteristik Teknis.....	88
Tabel 4.13	Nilai Target dari Karakteristik Teknik Bengkel Mufi Mandiri Motor.....	96

Tabel 4.14	Tingkat Kesulitan Perusahaan Dalam Melaksanakan Karakteristik Teknik	99
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan <i>Importance to Customer</i>	101
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Performance</i>	104
Tabel 4.17	Penentuan Nilai <i>Goal</i>	106
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	108
Tabel 4.19	Nilai <i>Sales Point</i>	110
Tabel 4.20	Nilai <i>Raw Weight</i>	112
Tabel 4.21	Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i>	115
Tabel 4.22	Nilai <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	117
Tabel 4.23	Nilai <i>Contribution</i> dan NRW	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>House of Quality</i>	28
Gambar 2.2	Bagan Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	59
Gambar 3.2	Flowchart Proses Pemberian Jasa Perbaikan Berjalan	61
Gambar 3.3	Keterangan Simbol Flowchart Standar.....	62
Gambar 3.4	Flow Process Chart Bengkel Mufi Mandiri Motor.....	63
Gambar 4.1	Korelasi Antar Karakteristik Teknik	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja
- Lampiran B Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan Konsumen
- Lampiran C Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja
- Lampiran D Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan Konsumen
- Lampiran E Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja
- Lampiran F Pengujian Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan Konsumen
- Lampiran G *House of Quality*