

## ABSTRAK

Titik Teduh adalah salah satu *café* di Kota Bandung terletak di Jalan Sukamekar III Nomor 2, berdiri sejak bulan Mei 2018. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik *café* Titik Teduh terdapat jumlah konsumen yang berfluktuasi dan terdapat beberapa bulan mengalami penurunan. Hal ini terjadi karena konsumen merasa tidak puas atas kualitas produk dan jasa yang diberikan *café* Titik Teduh, yang dapat diketahui dari banyaknya keluhan dari konsumen. Setiap tahunnya selalu muncul rumah makan maupun *café* baru yang membuat para pemilik harus berfikir untuk selalu memberi inovasi dan peningkatan kualitas secara terus menerus. Agar dapat bersaing maka *café* Titik Teduh akan melakukan evaluasi terhadap kinerja. Kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Untuk meningkatkan kualitas produk dari *café* Titik Teduh penelitian ini menggunakan *matrix House of Quality*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan strategi penelitian studi kasus atau *case study* dengan analisis deskriptif. Untuk mengukur keinginan dan kebutuhan konsumen maka digunakan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Mei 2019 kepada 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian, maka ada enam karakteristik pelayanan mempunyai nilai negatif terbesar. Saran yang diberikan dengan kriteria ditentukan salah satunya *control* manajer *café*.

**Kata kunci :** kualitas, *matrix House of Quality*, karakteristik pelayanan, *control* manajer *café*

## **ABSTRACT**

*Titik Teduh is one of the café's in Bandung located on Jalan Sukamekar III no 2, established since May 2018. Based on interviews conducted with the owner of the Titik Teduh café there were a number of consumers that fluctuated and there were several months of decline. This happens because consumers feel dissatisfied with the equality of the products and services provided by the Titik Teduh café, which can be seen from the many complaints from consumer. Every year new restaurants and café always appear that make the owners have to think to always give innovation and quality improvement continuously. In order to compete, Titik Teduh café will evaluate the performance. Quality is an interconnected element of quality that can affect performance in meeting customer expectations. Quality doesn't only emphasize the final result, namely products and services but concerns human quality, process quality, and environmental quality. To improve the product quality of the Titik Teduh café this research uses the House of Quality matrix. The method used in this study is a qualitative research strategy or case study with descriptive analysis. To measure the wants and needs of consumers, a questionnaire was used. Data collection was carried out during May 2019 to 100 respondents. Based on the result of the study, there are six characteristics of the service that have the greatest negative value. The advice given with the criteria is determined by one of the café manager's control.*

*Keywords : quality, House of Quality matrix, service characteristics, café manager's control*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Managemen Operasi .....	7

2.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi .....	8
2.3 Kualitas .....	11
2.4 Dimensi-Dimensi Kualitas .....	12
2.5 Barang .....	13
2.6 Jasa .....	13
2.7 Perbedaan dan Kemiripan Barang dan Jasa .....	14
2.8 <i>Total Quality Management</i> .....	15
2.8.1 Pengertian TQM.....	15
2.8.2 Konsep TQM.....	16
2.9 Alat Bantu TQM .....	17
2.10 <i>Quality Function Deployment</i> .....	18
2.10.1 Pengertian QFD.....	18
2.10.2 Manfaat QFD .....	19
2.11 <i>House of Quality</i> .....	21
2.11.1 Pengertian HOQ.....	21
2.11.2 Struktur HOQ.....	21
2.11.3 Penyusunan HOQ.....	23
2.12 Kajian Penelitian .....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Pendekatan/Strategi Penelitian.....	28
3.2 Tempat Penelitian.....	28

3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Instrumen Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31

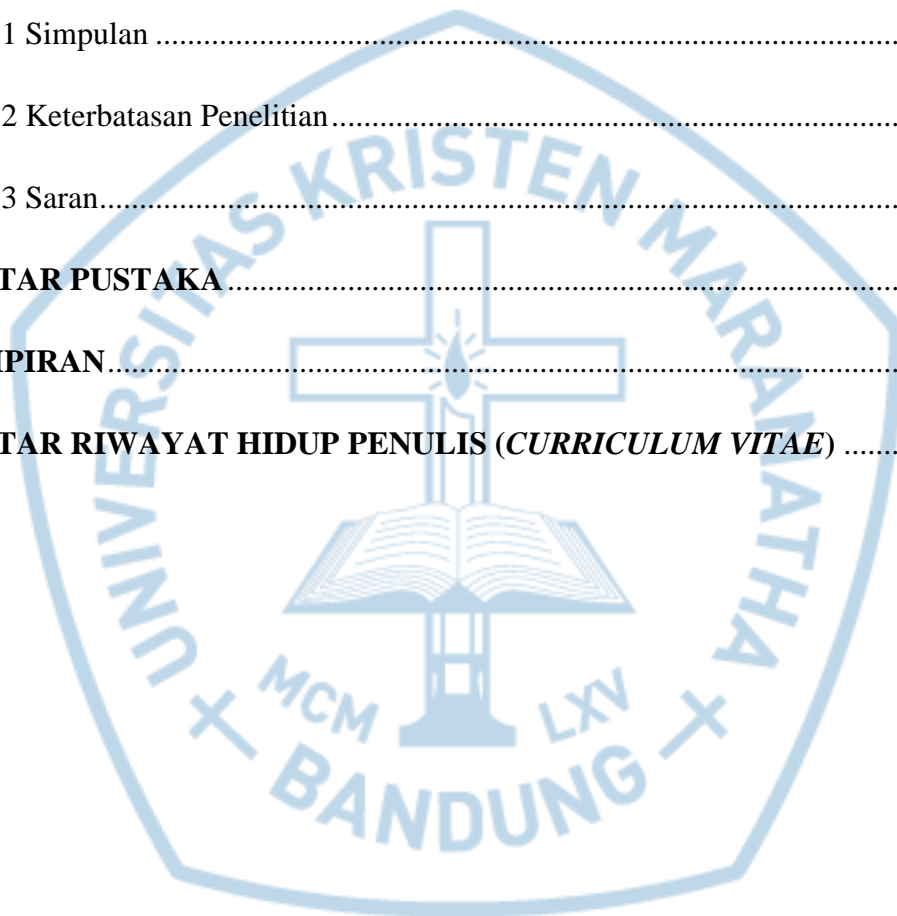
## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Objek Penelitian.....	35
4.2 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	36
4.2.1 Profil Responden.....	36
4.2.2 Uji Validitas .....	37
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	40
4.3 Tingkat Harapan dan Kinerja <i>Café</i> Titik Teduh Akan Karakteristik Pelayanan.....	40
4.4 <i>Gap Analysis</i> .....	43
4.5 Rancangan <i>House of Quality</i> <i>Café</i> Titik Teduh.....	46
4.5.1 Bagian A: <i>Customer Needs</i> .....	46
4.5.2 Bagian B: <i>Planning Matrix</i> .....	47
4.5.3 Bagian C: <i>Technical Response</i> .....	53
4.5.4 Bagian D: <i>Relationship</i> .....	55
4.5.5 Bagian E: <i>Technical Correlation</i> .....	57
4.5.6 Nilai Target .....	58

4.5.7 <i>Absoulute Importance and Relative Impotance</i> .....	58
4.6 <i>House of Quality</i> Pada <i>Café Titik Teduh</i> .....	63
4.7 <i>Analysis House of Quality</i> .....	64

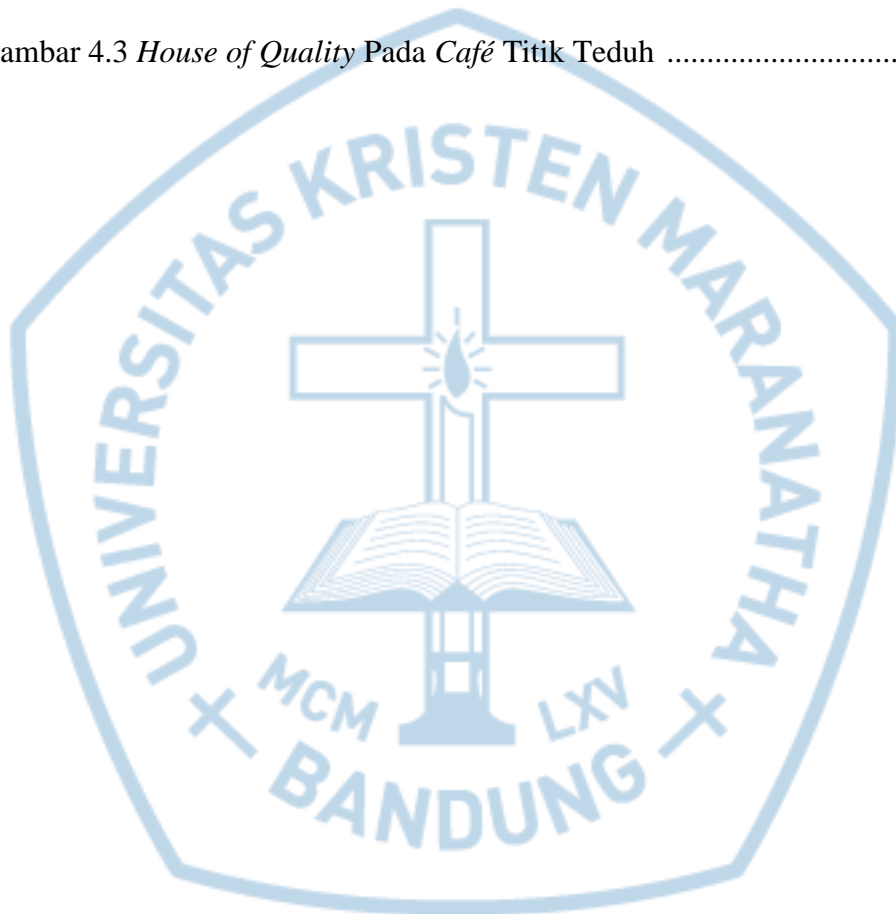
## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulán .....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Sarán.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN</b> .....	75
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)</b> .....	85



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur <i>House of Quality</i> .....	21
Gambar 4.1 <i>Planning Matrix</i> .....	47
Gambar 4.2 Korelasi Antar Karakteristik Teknis .....	57
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i> Pada <i>Café Titik Teduh</i> .....	63



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan Di Kota Bandung .....	2
Tabel 1.2 Pesaing Terdekat <i>Café</i> Titik Teduh .....	3
Tabel 2.1 Perbedaan dan Kemiripan Barang dan Jasa .....	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Menentukan <i>Relationship</i> .....	33
Tabel 4.1 Profil Responden .....	36
Tabel 4.2 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan .....	38
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja <i>Café</i> Titik Teduh .....	39
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Harapan <i>Café</i> Titik Teduh Akan Karakteristik Pelayanan .....	41
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Kinerja <i>Café</i> Titik Teduh Akan Karakteristik Pelayanan.....	42
Tabel 4.7 <i>Gap Analysis</i> .....	43
Tabel 4.8 <i>Customer Needs</i> .....	46
Tabel 4.9 <i>Technical Response</i> .....	54
Tabel 4.10 Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i> ....	55
Tabel 4.11 Nilai Target Dari Karakteristik Teknik <i>Café</i> Titik Teduh .....	58
Tabel 4.12 <i>Absolute Importance</i> dan <i>Relative Importance</i> .....	59
Tabel 4.13 Urutan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner <i>Servqual</i> .....	75
Lampiran 2 Output Validitas.....	82
Lampiran 3 Output Reliabilitas.....	84

