

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan melakukan pencarian informasi dan analisis mengenai *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT yang sudah dilakukan saat ini dan melakukan pencarian informasi dan analisis mengenai pengembangan *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT yang dapat dilakukan dengan menggunakan Analisis *House of Quality* pada Baso Rusuk Bang OZT di kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode survey. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah masyarakat kota Bandung. Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari reponden adalah berbentuk angket.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan konsumen berada pada rentang baik. Ditemukan bahwa dimensi *Responsiveness* memiliki persentase yang paling tinggi, dan Dimensi *Reliability* yang paling rendah. Atribut “pesanan diantarkan kepada konsumen” memiliki kecenderungan untuk dianggap sebagai bagian dari proses kerja yang dianggap paling penting, sekaligus memiliki kecenderungan untuk dianggap sebagai bagian dari proses kerja yang dianggap paling baik saat ini. Karena itu, disarankan untuk dapat mempertahankan kualitas layanan yaitu Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Empathy*, Dimensi *Tangibles*, yang saat ini sudah dinilai baik oleh para konsumen

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment, Analisis House of Quality, Service quality*

## **ABSTRACT**

*This study aims to search for information and analysis on the Quality Function of Deployment in OZT Bang Baso that has been done now and conduct information and analysis searches on the development of Quality Function Development in Baso Rusuk Bang OZT which can be done using House of Quality Analysis on Baso Rusuk Bang OZT in Bandung city.*

*The research method used by the writer is the survey method. The method used in this research is descriptive analysis method. The population of research in the preparation of this thesis is the city of Bandung. Taking samples in this study using simple random sampling. In this study the method used to obtain information from respondents is a form of questionnaire.*

*Based on the results of the study, consumer satisfaction is in a good range. The highest reliability dimension, and the lowest reliability dimension. The attribute "orders delivered to consumers" has an interest to consider as part of the work process that is considered to be the most important, while having the option to be considered as part of the work process that is considered the best at the moment. Dimensions of Reliability, Responsive Dimensions, Assurance Dimensions, Dimensions of Empathy, Dimensions of Tangibles, which are currently approved by consumers*

**Keywords:** *Quality Function Deployment, House of Quality analysis, Service Quality*

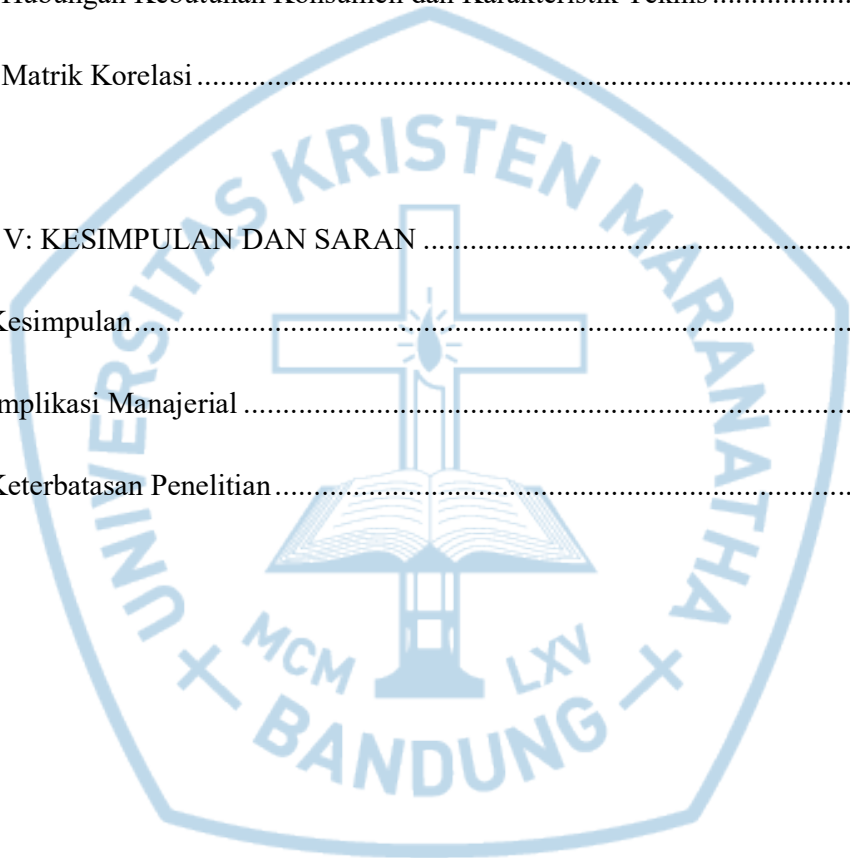
## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| COVER .....                           | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                   | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                | iii  |
| LEMBAR ORISINALITAS.....              | iv   |
| LEMBAR PUBLIKASI DAN DOKUMENTASI..... | v    |
| ABSTRAK .....                         | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                 | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                  | viii |
| DAFTAR ISI .....                      | x    |
| <br>                                  |      |
| BAB I: PENDAHULUAN.....               | 1    |
| 1.1.Latar belakang Masalah .....      | 1    |
| 1.2.Rumusan Masalah.....              | 5    |
| 1.3.Tujuan Penelitian .....           | 7    |
| 1.4.Manfaat Penelitian .....          | 7    |
| 1.5. Sistematika Penelitian .....     | 8    |
| <br>                                  |      |
| BAB II: TINJAUAN TEORI .....          | 10   |
| 2.1. Manajemen Operasi .....          | 10   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2. 10 Keputusan Manajemen Operasi .....               | 13        |
| 2.3. Pengelolaan Kualitas.....                          | 14        |
| 2.4. Kualitas Pelayanan.....                            | 19        |
| 2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....                    | 23        |
| 2.5. Dampak dari kualitas Pelayanan.....                | 26        |
| 2.6. Quality Function Deployment (QFD) .....            | 28        |
| 2.7. House of Quality.....                              | 46        |
| 2.6. Kerangka teori .....                               | 60        |
| <b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>             | <b>62</b> |
| 3.1. Objek Penelitian.....                              | 62        |
| 3.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....                   | 62        |
| 3.1.2. Bagan Struktur Organisasi Objek Penelitian ..... | 63        |
| 3.1.4. Kegiatan Operasi dalam Objek Penelitian.....     | 66        |
| 3.2. Jenis Penelitian .....                             | 67        |
| 3.3. Populasi Penelitian.....                           | 69        |
| 3.4. Sampel Penelitian.....                             | 69        |
| 3.5. Metode Pengumpulan data .....                      | 71        |
| 3.5. Metode Analisis data.....                          | 76        |
| 3.5.1. Uji Instrumen .....                              | 76        |

|  |     |
|--|-----|
| 3.5.1.1. Uji Validitas.....  | 76  |
| 3.5.1.2. Uji Reliabilitas .....                                    | 77  |
| 3.5.2. Uji Deskriptif.....   | 77  |
| 3.6. Proses Penelitian .....                                       | 79  |
| 3.7. Waktu dan tempat Penelitian.....                              | 80  |
| <br>   |     |
| BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                       | 81  |
| 4.1. Gambaran responden.....                                       | 81  |
| 4.2. Uji Instrumen.....  | 83  |
| 4.2.1. Uji Validitas.....  | 83  |
| 4.2.2. Pengujian Reliabilitas.....                                 | 85  |
| 4.3. Gambaran Kualitas Layanan (SERVQUAL) .....                    | 85  |
| 4.3.1. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Reliability.....    | 87  |
| 4.3.2. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Responsiveness..... | 88  |
| 4.3.3. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Assurance.....      | 90  |
| 4.3.4. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Empathy .....       | 92  |
| 4.3.5. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Tangibles.....      | 93  |
| 4.4. Analisis Awal untuk HOQ.....                                  | 96  |
| 4.5. Analisis House of Quality (HOQ).....                          | 103 |

|  |         |
|--|---------|
| 4.5.1. Identifikasi Kebutuhan Konsumen dan Menentukan Nilai<br>Kepentingan (Importance Rating) ..... | 104     |
| 4.5.2. Menentukan Karakteristik Teknis (Technical Requirement) .....                                 | 106     |
| 4.5.3. Menentukan Nilai Kepentingan (Importance Rating) dengan<br>pesaing .....                      | 107     |
| 4.5.4. Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Karakteristik Teknis .....                                    | 108     |
| 4.5.5. Matrik Korelasi .....   | 111     |
| <br>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....  | <br>115 |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 115     |
| 5.2. Implikasi Manajerial .....  | 116     |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....   | 116     |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1. Restoran dan Cafe di wilayah Taman Kopo Indah .....  | 2  |
| Tabel 2.1.Simbol Dalam Relationship Matrix.....   | 56 |
| Tabel 2.2.Derajat Pengaruh Teknis .....   | 57 |
| Tabel 3.1. Rentang Klasifikasi Variabel.....  | 78 |
| Tabel 4.1. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 81 |
| Tabel 4.2.Gambaran Responden Berdasarkan Usia Responden .....   | 81 |
| Tabel 4.3.Gambaran Responden Berdasarkan Secara umum, berapakah<br>Pengeluaran Yang Saudara Keluarkan Secara Rutin Setiap Bulan ..... | 81 |
| Tabel 4.4. Gambaran Responden Berdasarkan Apakah Responden Pernah<br>Berbelanja Di Baso Rusuk Bang Ozt Bandung.....                   | 81 |
| Tabel 4.5.Gambaran responden Berdasarkan Frekwensi Berbelanja Di<br>Baso Rusuk Bang Ozt Bandung Dalam Jangka Waktu 1 Bulan .....      | 81 |
| Tabel 4.6. Tabel Uji Validitas .....  | 84 |
| Tabel 4.6. Tabel Uji Reliabilitas.....  | 85 |
| Tabel 4.7. Rentang Klasifikasi Variabel .....   | 87 |
| Tabel 4.8. Gambaran Kualitas Layanan Untuk Dimensi Reliability .....  | 87 |
| Tabel 4.9. Gambaran Kualitas Layanan Untuk Dimensi Responsiveness.....  | 89 |
| Tabel 4.10.Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Assurance .....  | 91 |
| Tabel 4.11.Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Empathy .....  | 92 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 4.12. Gambaran Kualitas Layanan untuk Dimensi Tangibles .....                 | 94  |
| Tabel 4.13. Rekapitulasi Dimensi Kualitas Layanan .....                             | 95  |
| Tabel 4.14. Rekapitulasi Analisis HOQ Untuk Proses Kerja (Harapan).....             | 97  |
| Tabel 4.14. Rekapitulasi Analisis HOQ Untuk Proses Kerja (Kenyataan).....           | 98  |
| Tabel 4.15. Kepuasan Untuk Bagian Proses Senyum Salam Sapa<br>Karyawan .....        | 99  |
| Tabel 4.16. Kepuasan Untuk Bagian Proses Take Order Via Menu Yang<br>Ada .....      | 99  |
| Tabel 4.17. Kepuasan Untuk Bagian Proses Persiapan Pesanan.....                     | 100 |
| Tabel 4.18. Kepuasan Untuk Bagian Proses Pesanan Diantarkan Kepada<br>Konsumen..... | 100 |
| Tabel 4.19. Kepuasan Untuk Bagian Proses Pembayaran .....                           | 101 |
| Tabel 4.20. Kepuasan Untuk Bagian Proses Pembersihan (Cleaning Up) .....            | 101 |
| Tabel 4.21. Kepuasan Secara Keseluruhan.....  | 102 |
| Tabel 4.22. Tabel Identifikasi Kebutuhan Konsumen .....                             | 103 |
| Tabel 4.23. Tabel Nilai Kepentingan (Importance Rating).....                        | 104 |
| Tabel 4.24. Tabel Karakteristik Teknis (Technical Requirement) .....                | 105 |
| Tabel 4.25. Tabel Nilai Kepentingan (Importance Rating) dengan<br>Pesaing .....     | 107 |
| Tabel 4.26. Tabel Hubungan Kebutuhan Konsumen dan Karakteristik<br>Teknis.....      | 109 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual.....                 | 26  |
| Gambar 2.2. Proses QFD .....                              | 33  |
| Gambar 2.3 Bagan Desain Dalam QFD.....                    | 39  |
| Gambar 2.4. Model Empat Fasa QFD .....                    | 43  |
| Gambar 2.4 Alur Pelaksanaan HOQ.....                      | 48  |
| Gambar 2.5. Bagan House of Quality.....                   | 50  |
| Gambar 2.6. Matriks Siklus Proses QFD.....                | 53  |
| Gambar 2.7. Bagan Kerangka Pemikiran.....                 | 60  |
| Gambar 3.1. Struktur Organisasi Baso Rusuk Bang OZT ..... | 64  |
| Gambar 3.2. Kegiatan Operasi dalam Objek Penelitian.....  | 67  |
| Gambar 4.1. Matrik Korelasi.....                          | 111 |
| Gambar 4.2. Matriks Gabungan House of Quality .....       | 114 |