

DATA PENULIS

Nama : Ronald Bintoro
Alamat : Jl. Sembodro 4c/30A – Semarang
No. Telp : (024) 3513742
No. Handphone : 0818201643
Alamat email : vinct_robins@yahoo.com
Pendidikan : SD Kristen 3 YSKI
SLTP Kristen 1 YSKI
SMU Kolose Loyola
SMU Kristen 1 YSKI
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha,
Bandung
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 6 Juli 2006

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Ronald Bintoro

NRP : 0123114

Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Usulan Proses Pelayanan Dengan Metode
Quality Function Deployment (QFD) di Bengkel Honda
Wijaya Abadi

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

► Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc., M.Eng.

- Ok....

► Ir. Hendra Kusuma, MT.

- Hati-hati menafsirkan prioritas jika tidak ada Cusp dalam persaingan

► Ir. Christina Wirawan, MT.

- Kriteria dicek lagi
- Lebih baik responden adalah pelanggan yang tidak datang lagi

DAFTAR PUSTAKA

1. Cohen, Lou ; *Quality Function Deployment-How to Make QFD Work for Your Massachusetts*, Addison, Wesley Company, 1977.
2. Daetz, Doug, Bernard, Bill, Norman, Rick ; *Customer Integration (The Quality Function Deployment (QFD) Leader's Guide for Decision Making*, John Wiley & Sons, Inc, 1995.
3. Day, Ronald.G ; *Quality Function Deployment-linking a Company with It's Customers*, Wisconsin, Book Crafters, Inc, 1993.
4. Huton, D ; *Quality Function Deployment : The House of Quality* . www.dhutton.com/qfd/qfd.html.2001
5. Kotler, Philip ; *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta, Prenhalindo, 2002
6. Ramaswamy, Rohit; "Design dan Management of Service Processes : Keeping Customer for Life", Addison-Wesley Publisging Company, 1996.
7. Sugiyono, Dr. ; *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta, 1994.
8. Sugiarto, Siagian, Dergibson, Sunaryanto, Tri, Lasmono, Oetomo Deny.; "Teknik Sampling", PT. Gramedia Pustaka, 2003.
9. Sitalaksana, Anggawisastra, Tjakraatmadja.; "Teknik Tata Cara Kerja", Institut Teknik Bandung.
10. Santoso, Singgih.; "Mengatasi Berbagai Masalah Dengan SPSS 11.5", PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta, 2003.
11. Tjiptono, Fandi, Anastasia, Diana; "Total Quality Management", Edisi revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
12. Wirawan, Ir. Christina, ; *Diktat Kuliah Perencanaan dan Perancangan Produk*, Bandung, Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri, 2004.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Untuk Mengidentifikasi Masalah
2	▪ Kuesioner Competitive ▪ Hasil Kuesioner Competitive ▪ Proposi Perbandingan
3	• Kuesioner Pendahuluan I • Kuesioner Pendahuluan II
4	Kuesioner Penelitian
5	Penggunaan Bilangan Random Untuk Pembagian Kuesioner
6	Jawaban Kuesioner Penelitian
7	Tabel R-Product Momen
8	Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Kuesioner Penelitian
9	▪ Perbaikan Kuesioner Penelitian ▪ Hasil Perbaikan Kuesioner Penelitian ▪ Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Perbaikan Kuesioner Penelitian
10	▶ Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan) ▶ Hasil Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan) ▶ Perhitungan Uji Valid dan Reliabel Perbaikan Kuesioner Penelitian (Lanjutan)
11	Perhitungan ItC
12	QFD Tahap 1 : House of Quality
13	QFD Tahap 2 : Design Planning Matrix
14	QFD Tahap 3 : Process Planning Matrix

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	House of Quality	2 – 5
2.2	4 Tahapan Model QFD	2 – 6
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
3.2	Bagan Pengolahan Data QFD I	3 – 16
3.3	Bagan Pengolahan Data QFD II	3 – 18
3.4	Bagan Pengolahan Data QFD III	3 – 19
4.1	Struktur Organisasi Bengkel Motor Honda Wijaya Abadi	4 – 2

Tabel	Judul	Halaman
5.24	Jumlah Kedatangan Pelanggan	5 – 20
5.25	Efektivitas Waktu Kerja Karyawan	5 – 20
5.26	Tingkat Kedatangan Waktu Pelanggan	5 – 20
5.27	Jangka Waktu Penggantian	5 – 21
5.28	Tingkat Error Mekanik	5 – 21
5.29	Tingkat Kedetailan	5 – 21
5.30	Tingkat Kepastian Harga	5 – 22
5.31	Efektivitas Pengadaan Minum bagi Konsumen	5 – 22
5.32	Jumlah Perbaikan yang Dilakukan	5 – 23
5.33	Tingkat Biaya Perbaikan yang Dikeluarkan	5 – 23
5.34	Tingkat Kejujuran Mekanik	5 – 23
5.35	Tingkat Kemudahan Dalam Melakukan Prosedur Servis ke Rumah	5 – 23
5.36	Jumlah Panggilan	5 – 23
5.37	Jumlah Pembelian Sparepart	5 – 24
5.38	Tingkat Loyalitas	5 – 24
5.39	Jumlah Toilet Yang Dibutuhkan	5 – 24
5.40	Jumlah Service Pelanggan	5 – 24
5.41	Tingkat Kecepatan Pelaksanaan	5 – 25
5.42	Tingkat Ketanggapan Karyawan	5 – 25
5.43	Tingkat Komunikasi Antara Pelanggan dan Karyawan	5 – 25
5.44	Prioritas Design Planning Matriks	5 – 31
5.45	Prioritas Process Planning Matrix	5 – 47

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Data Variabel Kebutuhan Pelayanan Jasa	3 – 8
3.2	Data Bilangan Random	3 – 11
4.1	Variabel Penelitian	4 – 5
5.1	Hasil Pengujian Validitas Instrumen I & II	5 – 3
5.2	Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen	5 – 5
5.3	Importance to Customer	5 – 6
5.4	Priorities House of Quality	5 – 12
5.5	Tingkat Kelengkapan peralatan	5 – 15
5.6	Tingkat Macamnya Sparepart	5 – 15
5.7	Variasi Kerusakan Sparepart	5 – 15
5.8	Tingkat Keramahan Karyawan	5 – 16
5.9	Tingkat kesopanan Karyawan	5 – 16
5.10	Tingkat Pengalaman Karyawan	5 – 16
5.11	Tingkat Keahlian Karyawan	5 – 17
5.12	Ketepatan Daftar Harga Pelayanan	5 – 17
5.13	Jumlah Kotak Saran	5 – 17
5.14	Tingkat Kebersihan Ruangan	5 – 17
5.15	Tingkat Ketenangan Ruangan	5 – 18
5.16	Tingkat Kesejukan Ruangan	5 – 18
5.17	Tingkat Keanekaragaman Fasilitas	5 – 18
5.18	Efektifitas Pengaturan Lahan	5 – 18
5.19	Tingkat Keanekaragaman Alat	5 – 19
5.20	Tingkat Kesulitan Pemasangan	5 – 19
5.21	Tingkat Pengalaman mekanik	5 – 19
5.22	Tingkat Keahlian Mekanik	5 – 19
5.23	Tingkat Pengetahuan Mekanik	5 – 20

DAFTAR TABEL

5.4.2.4 Target	5 – 49
5.5 Usulan	5 – 58
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran	6 – 7
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

4.4.4 Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 8
4.4.5 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Lanjutan	4 – 8
4.4.6 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan	4 – 9

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas Konsumen	5 – 1
5.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	5 – 1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 – 4
5.2 QFD Tahap 1 : House of Quality	5 – 5
5.2.1 Planning Matrix	5 – 5
5.2.1.1 Importance to Customer (ItC)	5 – 5
5.2.2 Technical Response	5 – 7
5.2.3 Impact, Relationship, dan Priority	5 – 8
5.2.3.1 Impact	5 – 8
5.2.3.2 Relationship	5 – 9
5.2.3.3 Prioritas	5 – 10
5.2.3.4 Technical Correlation	5 – 13
5.2.3.5 Direct of Goodness	5 – 14
5.2.4 Target	5 – 14
5.3 QFD Tahap 2 : Design Planning Matrix (Perencanaan Design)	5 – 26
5.3.1 Design Characteristic	5 – 26
5.3.2 Impact, Relationship, Priority	5 – 27
5.3.2.1 Impact	5 – 28
5.3.2.2 Relationship	5 – 29
5.3.2.3 Priorities	5 – 29
5.3.2.4 Target	5 – 32
5.4 QFD Tahap 3 : Process Planning Matrix (Perencanaan Proses)	5 – 42
5.4.1 Process Characteristic	5 – 42
5.4.2 Impact, Relationship, Priority.....	5 – 44
5.4.2.1 Impact	5 – 44
5.4.2.2 Relationship	5 – 45
5.4.2.3 Priority	5 – 46

3.13 Pengujian Validitas Item	3 – 13
3.14 Pengujian Reliabilitas Instrumen	3 – 14
3.15 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan	3 – 14
3.15.1 Penentuan Ukuran Sampel	3 – 14
3.15.2 Penentuan Teknik Sampling	3 – 16
3.15.3 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner	3 – 16
3.16 Pengolahan Data dan Analisis	3 – 16
3.16.1 Metode Quality Function Deployment Tahap 1	3 – 16
3.16.1.1 Penyusunan Customer Needs	3 – 17
3.16.1.2 Perhitungan Nilai ItC	3 – 17
3.16.1.3 Penentuan Technical Response	3 – 17
3.16.1.4 Pembuatan Impact Relationship dan Prioritas	3 – 17
3.16.1.5 Membuat Target Desain	3 – 18
3.16.1.6 Pembuatan Technical Correlation	3 – 18
3.16.2 Pengolahan Data Dengan Metode Quality Function Deployment Tahap 2	3 – 18
3.16.3 Pengolahan Data Dengan Metode Quality Function Deployment Tahap 3	3 – 19
3.16.4 Analisis Data	3 – 19
3.17 Kesimpulan dan Saran	3 – 19
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Objek Pengamatan	4 – 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.2 Struktur Organisasi	4 – 2
4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab	4 – 2
4.3 Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 3
4.3.1 Faktor-faktor yang menjadi variabel	4 – 5
4.4 Pengumpulan Data Penelitian	4 – 6
4.4.1 Pengumpulan Data Awal	4 – 7
4.4.2 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 7
4.4.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal	4 – 7

2.1.6.4 Bagian D, Relationship Matrix	2 – 8
2.1.6.5 Bagian E, Technical Correlation	2 – 10
2.1.6.6 Bagian F, Technical Matrix	2 – 11
2.2 Metode Pengumpulan Data	2 – 12
2.2.1 Instrumen Pengumpulan Data	2 – 13
2.3 Metode Pengambilan Sampel	2 – 14
2.3.1 Populasi	2 – 14
2.3.2 Teknik Penentuan Sampel	2 – 14
2.3.3 Ukuran Sampel	2 – 16
2.4 Skala Pengukuran	2 – 17
2.5 Tipe Skala Pengukuran	2 – 18
2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	2 – 19
2.6.1 Validitas	2 – 20
2.6.2 Reliabilitas	2 – 21
2.7 SPSS untuk Menguji Validitas dan Reliabilitas	2 – 24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Studi Pendahuluan	3 – 1
3.1.1 Observasi & Wawancara	3 – 4
3.2 Identifikasi Masalah	3 – 4
3.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3 – 4
3.4 Perumusan Masalah	3 – 5
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian	3 – 5
3.6 Pengumpulan Data Awal	3 – 6
3.6.1 Wawancara	3 – 7
3.6.2 Kuesioner Pendahuluan	3 – 7
3.7 Identifikasi Variabel Penelitian	3 – 7
3.8 Penyusunan Kuesioner	3 – 9
3.9 Uji Validitas Konstruksi	3 – 10
3.10 Menentukan Ukuran Sampel	3 – 10
3.11 Menentukan Teknik Sampling	3 – 11
3.12 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Awal	3 – 13

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 4
1.5 Tujuan Penelitian	1 – 4
1.6 Manfaat Penelitian	1 – 4
1.7 Sistematika Penulisan.....	1– 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Quality Function Deployment.....	2 – 1
2.1.1 Sejarah Quality Function Deployment	2 – 1
2.1.2 Definisi Quality Function Deployment	2 – 1
2.1.3 Hubungan Quality Function Deployment dan Total Quality Management	2 – 2
2.1.4 Manfaat Quality Function Deployment	2 – 2
2.1.5 Tahapan Quality Function Deployment	2 – 4
2.1.6 House of Quality	2 – 4
2.1.6.1 Bagian A, Customer Needs and Benefits	2 – 6
2.1.6.2 Bagian B, Planning Matrix	2 – 7
2.1.6.2.1 Importance to Customer	2 – 7
2.1.6.3 Bagian C, Technical Response (Subtitue Quality Characteristic)	2 – 7

ABSTRAK

Secara umum baik perusahaan manufaktur maupun jasa mempunyai kebutuhan untuk meningkatkan kualitas produk/pelayanan jasanya agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin sengit, terutama pada industri yang berbasis pada jasa, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Dalam hal ini bengkel motor Honda Wijaya Abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam perbaikan motor. Perusahaan ini ingin agar pelanggannya bertambah dan kembali lagi, maka perusahaan ingin mengetahui mengenai layanan yang diberikan apakah sudah memuaskan konsumen atau belum.

Oleh karena itu bengkel motor Honda Wijaya Abadi memerlukan usulan perbaikan atau strategi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumennya. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel motor Honda Wijaya Abadi, dilakukan penelitian agar dapat memberikan usulan yang terbaik bagi bengkel. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).

Data yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebarkan dengan metode simple random sampling guna mendapatkan informasi yang diinginkan yang dibantu dengan menggunakan bilangan acak pada pembayaran pelanggan. Pada pengolahannya metode QFD digunakan untuk merancang dan menyusun perbaikan, dimana QFD tahap 1 House of Quality terdapat beberapa prioritas utama yaitu tingkat pengalaman mekanik, tingkat keahlian mekanik, tingkat kelengkapan alat, jumlah kedatangan pelanggan, tingkat pengalaman karyawan.

Dari hasil QFD tahap 2 Design Planning, yang menjadi beberapa prioritas utama adalah lamanya pengalaman mekanik, bentuk pendidikan mekanik, bentuk pelatihan, lama pengalaman karyawan, bentuk pendidikan karyawan.

Dari hasil QFD tahap 3 Process Planning, yang menjadi beberapa prioritas utama adalah mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali, menyeleksi pendidikan mekanik, mengadakan pelatihan terapan, melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman, melakukan pencatatan data dan service pelanggan.

Dari rumah QFD tersebut didapat usulan yang membantu bengkel motor untuk memperbaiki pelayanan jasanya beberapa usulan adalah melakukan prosedur perekrutan mekanik, prosedur dalam mengadakan pelatihan, prosedur pencatatan data dan service pelanggan, pemeriksaan peralatan sebelum tutup, prosedur pengecekan barang.

Hasil penelitian menunjukkan jika bengkel motor Honda Wijaya Abadi ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah berdasarkan pelaksanaan prioritas yang telah ditentukan dari rumah QFD yang ada.