

ABSTRAK

Piksi Megatama adalah lembaga pendidikan komputer yang khusus bergerak di bidang pelatihan persiapan kerja. Kualitas dan keahlian aplikasi komputer yang sesuai dengan kualifikasi kebutuhan lowongan kerja adalah target utama dari pelatihan persiapan kerja Piksi Megatama. Program pelatihan yang diandalkan oleh Piksi Megatama salah satunya adalah *Web Designer*, *3d Movie Animator*, dan *Offset* (percetakan) dan ketiga program pelatihan tersebut akan dipilih sesuai dengan peminatan setelah melalui program pelatihan yang paling dasar yaitu *Graphic Designer*. Dari hasil wawancara dengan beberapa siswa yang telah mengikuti program pelatihan tersebut, ditemukan banyak keluhan tentang pelayanan yang telah diberikan. Sehingga banyak dari mereka yang tidak meneruskan program pelatihannya ke jenjang yang lebih tinggi sesuai dengan peminatan mereka masing-masing.

Banyaknya siswa yang keluar atau tidak meneruskan ke jenjang yang lebih tinggi, mengakibatkan kehilangan keuntungan bagi perusahaan. Maka dengan itu, perlu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. Pada penelitian ini digunakan metode QFD yang diintegrasikan dengan Model Kano. Dalam membuat QFD diperlukan *customer needs* yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada seluruh siswa yang telah melewati atau mengikuti program pelatihan *Graphic Design* pada periode Januari-Juni 2007. Data yang diperoleh kemudian diolah, dihitung, dan disajikan dalam *Planning Matrix*. Dalam *Planning Matrix*, dilakukan pengintegrasian dengan Model Kano untuk mengkategorikan variabel harapan konsumen yang kemudian dilanjutkan dengan menurunkan atribut kualitas menjadi terukur secara teknis.

Dari hasil pengolahan data, diperoleh 3 hal yang berhubungan dengan pelayanan Piksi Megatama *Computer Training Centre* yaitu untuk (1) variabel-variabel harapan konsumen sebanyak 20, diantaranya: kebersihan ruang kelas, kebersihan ruang toilet, kelengkapan alat bantu dalam mengajar, dan lain-lain; (2) karakteristik teknis sebanyak 50, diantaranya : ketersediaan peralatan dan perlengkapan kelas, jumlah peralatan dan perlengkapan kelas, dan lain-lain; (3) karakteristik proses sebanyak 28, diantaranya: menetapkan prosedur perekrutan (untuk *Front Office*, dan Pengajar), menggunakan software yang terbaik dan sesuai kebutuhan pelatihan, menyapa setiap konsumen yang datang dengan senyuman dan sapaan dan lain-lain.

Untuk mencapai 3 hal tersebut, dapat dilakukan tindakan penyusunan prosedur-prosedur berkaitan dengan pelayanan Piksi Megatama *Computer Training Centre* diantaranya: (1) penetapan prosedur perekrutan, (2) menggunakan software yang terbaik dan sesuai kebutuhan pelatihan, (3) menyapa setiap konsumen yang datang dengan senyuman dan sapaan, dan lain-lain. Namun dalam penelitian ini tidak hanya berhenti sampai pada penyusunan prosedur pelayanan dan prosesnya, tetapi dapat dilanjutkan dengan mengimplementasikan prosedur pelayanan yang ada sesuai dengan prosesnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Manfaat Penelitian	1-4
1.7 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2.3 Karakteristik Jasa	2-3
2.2 Kualitas Jasa	2-4
2.3.1 Pengertian Kualitas	2-4
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa	2-4
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-6
2.3.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	2-8
2.3 Kepuasan Pelanggan	2-10
2.3.1 Konsep Mengenai Pelanggan	2-10
2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	2-10
2.3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	2-11

2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-11
2.4 Metode Pengumpulan Data	2-13
2.4.1 Wawancara	2-13
2.4.2 Kuesioner	2-14
2.4.3 Observasi	2-15
2.5 Populasi dan Sampel	2-16
2.5.1 Populasi	2-16
2.5.2 Sampel	2-16
2.5.2.1 Teknik Sampling	2-17
2.5.2.2 Ukuran Sampel	2-20
2.6 Skala Pengukuran	2-20
2.6.1 Macam-Macam Skala Pengukuran	2-20
2.6.2 Tipe Skala Pengukuran	2-22
2.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-23
2.7.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-24
2.7.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-26
2.8 Model Kano	2-27
2.8.1 <i>Adjustment Improvement Ratio</i> Pada Model Kano.....	2-31
2.9 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-31
2.9.1 Sejarah QFD	2-31
2.9.2 Definisi QFD	2-32
2.9.3 QFD dan TQM	2-32
2.9.4 Manfaat QFD	2-32
2.9.5 Tahapan QFD	2-34
2.9.6 <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas)	2-34
2.9.6.1 <i>Customer Needs & Benefit</i>	2-35
2.9.6.2 <i>Planning Matrix</i>	2-36
2.9.7 <i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 2	2-41
2.9.8 <i>House of Quality</i> (HOQ) Tahap 3	2-42

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Lapangan.....	3-1
3.2 Studi Literatur.....	3-1
3.3 Identifikasi Masalah.....	3-5
3.4 Perumusan Masalah.....	3-5
3.5 Tujuan Penelitian.....	3-5
3.6 Penentuan Objek Penelitian dan Sampel.....	3-6
3.7 Identifikasi Variabel Harapan Konsumen.....	3-6
3.8 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.9 Validitas Konstruk	3-7
3.10 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan	3-8
3.11 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan	3-8
3.12 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	3-8
3.13 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	3-9
3.14 Pengolahan Data dengan Metode Gabungan QFD Tahap Ke-1&2	3-9
3.15 Analisis Gabungan QFD Tahap ke-1&2	3-12
3.16 Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap Ke-3	3-12
3.17 Analisis QFD Tahap ke-3	3-13
3.18 Analisis	3-13
3.19 Pengembangan Usulan	3-14
3.20 Kesimpulan dan Saran	3-14

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Piksi Megatama <i>Computer Training Centre</i>	4-1
4.1.2 Data Umum Perusahaan	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi Piksi Megatama <i>Computer Training Centre</i>	4-5
4.1.4 Uraian Jabatan Piksi Megatama <i>Computer Training Centre</i>	4-6

4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan	4-9
4.2.1 Penentuan Variabel Harapan Konsumen	4-9
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-9
4.2.3 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-9
4.2.4 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	4-11
4.2.5 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	4-11

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	
Kuesioner Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Kuesioner	
Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	
Penelitian Pendahuluan	5-3
5.1.3 <i>Product Planning</i> (HOQ 1)	5-3
5.1.3.1 <i>Planning Matrix</i>	5-3
5.1.3.1.1 <i>Importance to Customer</i> (ItC)	5-3
5.1.3.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	
<i>Performance</i> (CuSP)	5-5
5.1.3.1.3 <i>Goal</i>	5-6
5.1.3.1.4 <i>Improvement Ratio</i> (IR)	5-8
5.1.3.1.4 Pengkategorian Variabel Harapan	
Berdasarkan Model Kano	5-10
5.1.3.1.6 <i>Adjustment of Improvement Ratio</i>	5-13
5.1.3.1.7 <i>Raw Weight</i>	5-15
5.1.3.1.8 <i>Normalized Raw Weight</i>	5-16
5.1.3.1.9 <i>Cummulative Normalized</i>	
<i>Raw Weight</i>	5-18
5.1.3.2 <i>Technical Response</i>	
(<i>Substitute Quality Characteristic/SQCs</i>)	5-19
5.1.3.3 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-23
5.1.3.3.1 <i>Impact</i>	5-23

5.1.3.3.2 Relationship	5-24
5.1.3.3.3 Priorities	5-25
5.1.3.4 Technical Correlation	5-28
5.1.3.5 Direct of Goodness	5-29
5.1.4 Process Planning	5-29
5.1.4.1 Process Characteristic	5-30
5.1.4.2 Impact, Relationship, dan Priority	5-37
5.1.4.2.1 Impact	5-37
5.1.4.2.2 Relationship	5-37
5.1.4.2.3 Priorities	5-38
5.2 Analisis Pengolahan Data	5-41
5.2.1 Analisis Variabel-Variabel	
Harapan Konsumen	5-41
5.2.2 Analisis Goal	5-46
5.2.3 Analisis Technical Response	5-55
5.2.4 Analisis Target (HOQ 1)	5-68
5.2.5 Target (HOQ 3)	5-78
5.3 Usulan	5-79
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-5
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Program Pelatihan Piksi Megatama <i>Computer Training Centre</i>	4-2
5.1	Hasil Perhitungan Validitas Tingkat Kepentingan	5-2
5.2	Hasil Perhitungan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-3
5.3	Perhitungan <i>Importance to Customer</i> (ItC)	5-4
5.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP)	5-6
5.5	Penentuan Nilai Goal	5-7
5.6	Perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	5-8
5.7	Perhitungan Rata-Rata Variabel Harapan Konsumen	5-11
5.8	Batas-Batas Pengkategorian Kano	5-12
5.9	Pengkategorian Variabel Harapan Berdasarkan Model Kano	5-12
5.10	Perhitungan Nilai <i>Adjustment of Improvement Ratio</i>	5-14
5.11	Perhitungan <i>Raw Weight</i>	5-15
5.12	Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i>	5-17
5.13	Perhitungan <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i>	5-18
5.14	Penentuan Prioritas <i>Technical Response</i>	5-26
5.15	Penentuan Prioritas <i>Process Characteristic</i>	5-39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-11
2.2	Teknik Sampling	2-17
2.3	Kano's Diagram	2-28
2.4	Empat Fase Dalam QFD	2-35
2.5	<i>House of Quality</i>	2-36
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi Piksi Megatama	4-5
5.1	Tahapan Program Multimedia Design	5-86
5.2	Proses Trace Logo di Corel Draw	5-88
5.3	Studi Kasus Trace Logo di Corel Draw	5-88
5.4	Tugas Besar Trace Logo di Corel Draw	5-89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Validitas Konstruk	L1-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-1
3	Data Mentah Pengkategorian Variabel Harapan	L3-1
4	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L4-1
5	Data Mentah Tingkat Kepuasan	L5-1
6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L6-1
7	Gabungan HOQ Tahap Pertama	L7-1
8	HOQ Tahap Kedua	L8-1
9	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	L9-1