

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Kramat Djati yang merupakan perusahaan transportasi darat khususnya bus malam yang melayani transportasi antar pulau seperti Jawa, Sumatra dan Bali. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan atas pelayanan yang diberikan PT. Kramat Djati, sehingga pengguna jasa PT. Kramat Djati dapat merasakan tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD) yang diintegrasikan dengan Model Kano. Terdapat 2 tahap yang harus dilakukan dalam membuat QFD, yaitu tahap 1 (*product planning* dan *design deployment*) dan tahap 2 (*process planning*). Dalam membuat QFD tahap 1 diperlukan *customer needs* yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada penumpang yang pernah menggunakan ke-3 jenis perusahaan bus yang telah ditentukan (Kramat Djati, Bandung Express dan Pahala Kencana). Data yang diperoleh kemudian diuji validitas dan reliabilitas, diolah dan disajikan dalam bentuk *planning matrix*. Dalam *planning matrix*, dilakukan juga pengintegrasian dengan model Kano untuk mengkategorikan variabel harapan konsumen ke dalam beberapa kategori seperti mutlak ada, penting, dan pelengkap yang kemudian dilanjutkan dengan menurunkan atribut kualitas menjadi terukur secara teknis. Setelah tahap 1 selesai, QFD tahap 2 dapat dilakukan yaitu dengan melakukan identifikasi *process characteristic* yang disesuaikan dengan *technical response* pada QFD tahap 1.

Dari hasil pengolahan data, diperoleh 3 hal yang berhubungan dengan pelayanan PT. Kramat Djati, yaitu untuk (1) variabel harapan konsumen sebanyak 33, diantaranya: kebersihan toilet bus, kehati-hatian sopir atas keselamatan penumpang dalam perjalanan, keamanan barang bawaan penumpang dalam bus, dan lain sebagainya; (2) *technical response* sebanyak 54, diantaranya: frekuensi pembersihan toilet bus, ketersediaan peralatan dan perlengkapan kebersihan, dan lain sebagainya; (3) *process characteristic* sebanyak 27, diantaranya: pembuatan jadwal pembersihan kabin bus atau pencucian inventaris bus, menentukan desain bus, dan lain-lain.

Untuk mencapai tiga hal tersebut, dapat dilakukan tindakan penyusunan prosedur-prosedur yang berkaitan dengan pelayanan Kramat Djati, antara lain : (1) tahapan dalam penyusunan materi pelatihan, (2) tahapan pendataan peralatan/perlengkapan/inventaris bus, (3) tahapan dalam menentukan desain bus, dan lain-lain. Namun, penelitian ini tidak hanya berhenti sampai pada tahap penyusunan prosedur pelayanan dan prosesnya, tetapi dapat dilanjutkan dengan mengimplementasikan prosedur pelayanan yang sesuai dengan prosesnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-6
1.4 Perumusan Masalah	1-6
1.5 Tujuan Penelitian	1-7
1.6 Manfaat Penelitian	1-7
1.7 Sistematika Penulisan.....	1-8
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Pendahuluan	2-1
2.2 Jasa	2-1
2.2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.2.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	2-4
2.3 Kualitas Jasa.....	2-5
2.3.1 Definisi Kualitas Jasa	2-5
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-5
2.3.3 Prinsip - Prinsip Kualitas Jasa	2-8
2.4 Tingkat Kepentingan Pelanggan	2-9
2.5 Harapan Pelanggan.....	2-11
2.6 Kepuasan Pelanggan	2-13
2.7 Metode Pengumpulan Data	2-14

2.8	Populasi dan Sampel	2-17
2.9	Teknik Sampling	2-18
2.10	Skala Pengukuran dan Instrument Penelitian.....	2-24
2.10.1	Macam – Macam Skala Pengukuran.....	2-24
2.10.2	Tipe Skala Pengukuran	2-27
2.11	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-28
2.11.1	Pengujian Validitas Instrumen	2-29
2.11.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-32
2.12	<i>Quality Function Deployment</i>	2-33
2.12.1	Sejarah QFD.....	2-34
2.12.2	Manfaat QFD	2-35
2.12.3	Definisi QFD	2-35
2.12.4	Keunggulan QFD	2-36
2.12.5	Tahapan QFD	2-36
2.12.6	<i>House of Quality</i> (HOQ)	2-37
2.12.7	QFD Iterasi 2.....	2-42
2.12.8	QFD Iterasi 3.....	2-43
2.12.9	Implementasi QFD	2-44
2.13	TQM.....	2-45
2.14	Metode Kano	2-47

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2	Studi Pustaka	3-4
3.3	Identifikasi Masalah	3-4
3.4	Pembatasan Masalah	3-4
3.5	Perumusan Masalah	3-5
3.6	Tujuan Penelitian	3-5
3.7	Penentuan Objek Penelitian dan Sampel.....	3-5
3.8	Identifikasi Variabel Harapan Konsumen.....	3-6
3.9	Penyusunan Kuesioner Penelitian Pendahuluan	3-6
3.10	Pengujian Validitas Kosntruk	3-7

3.11 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan	3-7
3.12 Pengecekan Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	3-7
3.13 Uji Validitas Penelitian Pendahuluan.....	3-8
3.14 Uji Reliabilitas Penelitian Pendahuluan.....	3-8
3.15 Penyusunan Kuesioner Penelitian Lanjutan.....	3-9
3.16 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan	3-9
3.17 Pengecekan Kuesioner Penelitian Lanjutan	3-10
3.18 Uji Validitas Penelitian Lanjutan	3-10
3.19 Uji Reliabilitas Penelitian Lanjutan	3-11
3.20 Pengolahan Data dengan QFD Tahap 1 dan 2	3-11
3.21 Analisis QFD Tahap 1 dan 2.....	3-12
3.22 Pengolahan Data dengan QFD Tahap 3	3-12
3.23 Analisis QFD Tahap 3.....	3-13
3.24 Analisis.....	3-13
3.25 Pengembangan Usulan	3-14
3.26 Kesimpulan dan Saran.....	3-14

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Kramat Djati	4-1
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi	4-2
4.1.4 Uraian Jabatan	4-2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-6
4.2.1 Penentuan Variabel Harapan Konsumen	4-7
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	4-8
4.2.3 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan.....	4-9
4.2.4 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan	4-10
4.2.5 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Lanjutan	4-10

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Pendahuluan	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas Penelitian Pendahuluan	5-1

5.1.2	Pengujian Reliabilitas Penelitian Pendahuluan	5-6
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Lanjutan.....	5-8
5.2.1	Pengujian Validitas Penelitian Lanjutan	5-8
5.2.2	Pengujian Reliabilitas Penelitian Pendahuluan.....	5-13
5.3	<i>Product Planning</i> (HOQ 1).....	5-15
5.2.1	<i>Planning Matrix</i>	5-15
5.2.1.1	<i>Importance To Customer (ItC)</i>	5-15
5.2.1.2	<i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i> ..	5-16
5.2.1.3	<i>Competitor Satisfaction Performance (CoSP)</i>	5-16
5.2.1.4	<i>Goal</i>	5-17
5.2.1.5	<i>Improvement Ratio (IR)</i>	5-18
5.2.1.6	Pengkategorian Variabel Harapan Kano	5-19
5.2.1.7	<i>Adjustment Of Improvement Ratio</i>	5-23
5.2.1.8	<i>Raw Weight (RW)</i>	5-24
5.2.1.9	<i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	5-26
5.2.1.10	<i>Cumulative Normalized Raw Weight</i>	5-27
5.2.2	<i>Technical Response</i>	5-28
5.2.3	<i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-32
5.2.3.1	<i>Impact</i>	5-32
5.2.3.2	<i>Relationship</i>	5-33
5.2.3.3	<i>Priorities</i>	5-34
5.2.4	<i>Technical Correlation</i>	5-37
5.2.5	<i>Direct Of Goodness</i>	5-37
5.4	<i>Process Planning</i>	5-38
5.3.1	<i>Process Characteristic</i>	5-38
5.3.2	<i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-40
5.3.2.1	<i>Impact</i>	5-40
5.3.2.2	<i>Relationship</i>	5-41
5.3.2.3	<i>Priorites</i>	5-42
5.5	Analisis Pengolahan Data	5-44
5.4.1	Analisis Variabel-Variabel Harapan Konsumen	5-44

5.4.2 Analisis <i>Goal</i>	5-53
5.4.3 Analisis <i>Technical Response</i>	5-68
5.4.4 Analisis Target (HOQ 1)	5-82
5.4.5 Analisis Target (HOQ 3)	5-89
5.6 Usulan	5-90
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-7
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Peningkatan Jumlah Bus AKAP dan Pariwisata	1-1
1.2	Ranking <i>Top of Mind Brand</i>	1-3
1.3	Ranking <i>Brand Recall</i>	1-4
1.4	<i>Brand Recognition</i>	1-4
1.5	Kesediaan Konsumen untuk Menggunakan Jasa Kembali	1-5
1.6	Media Informasi Mengenai Bus Kramat Djati	1-5
2.1	Tabel Nilai <i>Sales Point</i>	2-40
2.2	Tabel Metode Kano	2-50
2.1	Tabel Variabel Harapan Konsumen	4-8
5.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penelitian Pendahuluan	5-2
5.2	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan KD Penelitian Pendahuluan	5-3
5.3	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan PK Penelitian Pendahuluan	5-4
5.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan BE Penelitian Pendahuluan	5-5
5.5	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-6
5.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan KD Penelitian Pendahuluan	5-6
5.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan PK Penelitian Pendahuluan	5-7
5.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan BE Penelitian Pendahuluan	5-7
5.9	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penelitian Lanjutan	5-2
5.10	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan KD Penelitian Lanjutan	5-9
5.11	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan PK Penelitian Lanjutan	5-10
5.12	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan BE Penelitian Lanjutan	5-11
5.13	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penelitian Lanjutan	5-13
5.14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan KD Penelitian Lanjutan	5-13
5.15	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan PK Penelitian Lanjutan	5-14
5.16	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan BE Penelitian Lanjutan	5-14

Tabel	Judul	Halaman
5.17	Hasil Perhitungan <i>ItC</i> , <i>CuSP</i> , <i>CoSP</i> PK, <i>CoSP</i> BE, <i>Goal</i> dan <i>IR</i>	5-19
5.18	Perhitungan Rata – Rata Variabel Harapan Konsumen	5-21
5.19	Batas – Batas Pengkategorian Kano	5-22
5.20	Pengkategorian Variabel Harapan Berdasarkan Model Kano	5-22
5.21	Perhitungan Nilai <i>Adjustment of Improvement Ratio</i>	5-24
5.22	Perhitungan Nilai <i>Raw Weight</i> (RW)	5-25
5.23	Perhitungan Nilai <i>Normalized Raw Weight</i> (NRW)	5-26
5.24	Perhitungan Nilai <i>Cumulative Normalized Raw Weight</i> (CNRW)	5-27
5.25	Penentuan <i>Priorities</i> untuk Tiap <i>Technical Response</i>	5-35
5.26	Penentuan <i>Priorities</i> untuk Tiap <i>Process Characteristic</i>	5-43
5.27	Data Antropometri untuk Usulan Jarak Antar Kursi Penumpang	5-99
5.28	Data Antropometri untuk Usulan Lebar Gang	5-99
5.29	Data Antropometri untuk Usulan Sandaran Tangan	5-100
5.30	Data Antropometri untuk Usulan <i>Leg Rest</i>	5-101
5.31	Data Antropometri untuk Usulan Kursi Penumpang	5-102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Macam – Macam Teknik Sampling	2-19
2.2	Teknik <i>Simple Random Sampling</i>	2-20
2.3	Teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	2-20
2.4	Teknik <i>Random Sampling</i>	2-21
2.5	Tahapan QFD	2-36
2.6	<i>House Of Quality</i> (HOQ)	2-38
2.7	Struktur <i>Part Deployment</i>	2-42
2.8	Diagram Kano	2-49
3.1	<i>Flow Chart</i>	3-1
4.1	Struktur Organisasi Kramat Djati	4-2
5.1	SOP Penanganan Keluhan Penumpang	5-105

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Judul	Halaman
1	Validitas Konstruk	1-1-1
2	Kuesioner Penelitian	1-2-1
3	Data Mentah Pengkategorian Variabel Harapan	1-3-1
4	Data Mentah Tingkat Kepentingan	1-4-1
5	Data Mentah Tingkat Kepuasan Kramat Djati	1-5-1
6	Data Mentah Tingkat Kepuasan Pahala Kencana	1-6-1
7	Data Mentah Tingkat Kepuasan Bandung Express	1-7-1
8	Tabel Nilai – Nilai <i>r Product Moment</i>	1-8-1
9	Gabungan HOQ Tahap Pertama	1-9-1
10	HOQ Tahap Kedua	1-10-1
11	Lembar Bimbingan Tugas Akhir	1-11-1