

ABSTRAK

Rumah Makan Seteran Semarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang kuliner. Perusahaan ini ingin memperluas usahanya dengan membuka cabang sehingga dapat menambah pelanggan yang baru, maka perusahaan ingin mengetahui mengenai layanan apa saja yang dapat diberikan kepada konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen.

Oleh karena itu Rumah Makan Seteran Semarang memerlukan suatu rancangan atau strategi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumennya. Agar dapat merancang kualitas pelayanan Rumah Makan Seteran Semarang, dilakukan penelitian agar dapat memberikan rancangan yang terbaik bagi rumah makan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode QFD.

Data yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebar dengan metode *simple random sampling* guna mendapatkan informasi yang diinginkan. Dari hasil penelitian terdapat 35 kebutuhan konsumen yang diinginkan pada saat bersantap di suatu rumah makan, maka metode QFD digunakan untuk merancang dan menyusun prioritas kebutuhan konsumen, dimana QFD tahap 1 *House of Quality* terdapat beberapa prioritas utama yaitu kelezatan makanan yang disajikan, penyajian makanan dengan kondisi yang sesuai, kebersihan ruangan area makan pada rumah makan, dll. Untuk memenuhi 35 kebutuhan konsumen yang diinginkan, terdapat 43 usaha teknis yang harus dilaksanakan sesuai dengan prioritasnya.

Untuk memenuhi 43 usaha teknis, terdapat 47 karakteristik desain yang harus dipenuhi berdasarkan prioritasnya pada QFD tahap 2 *Design Planning*. Dari hasil QFD tahap 2, yang menjadi beberapa prioritas utama adalah menciptakan *image* rumah makan yang baik, menciptakan suasana makan yang menyenangkan, bentuk pelatihan peningkatan kejujuran petugas rumah makan, dll.

Untuk memenuhi 47 karakteristik desain, terdapat 68 karakteristik proses yang harus dilakukan berdasarkan prioritasnya pada QFD tahap 3 *Process Planning*. Dari hasil QFD tahap 3 yang menjadi beberapa prioritas utama adalah menjaga nama baik rumah makan, melayani konsumen dengan senyuman, sopan, ramah dan cepat, mengatasi keluhan konsumen bersifat kekeluargaan, dll.

Hasil penelitian menunjukkan jika rumah makan Seteran Semarang ingin merancang pelayanan, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah melaksanakan setiap karakteristik proses yang dibuat berdasarkan prioritas di QFD tahap 3. Karakteristik proses merupakan proses-proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain pada QFD tahap 2, kemudian karakteristik desain merupakan spesifikasi untuk menunjang tercapainya *technical response* pada QFD tahap 1 yang pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diinginkan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Manfaat Penelitian	1-4
1.7 Sistematika Penelitian	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	
2.1.1 Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2-3
2.2 Kualitas Jasa	
2.2.1 Pengertian Kualitas	2-4
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa	2-4
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-5
2.2.4 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	2-7
2.3 Kepuasan Pelanggan	
2.3.1 Konsep Mengenai Pelanggan	2-9
2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	2-9
2.3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	2-10

2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2-10
2.4 Metode Pengumpulan Data	
2.4.1 Wawancara	2-12
2.4.2 Kuesioner	2-13
2.4.3 Observasi	2-14
2.5 Populasi dan Sampel	
2.5.1 Populasi	2-15
2.5.2 Sampel	2-15
2.5.2.1 Metode Penarikan Sampel	2-16
2.5.2.1.1 Probability Sampling	2-16
2.5.2.1.2 Nonprobability Sampling	2-17
2.5.2.2 Ukuran Sampel	2-18
2.6 Skala Pengukuran	
2.6.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2-19
2.6.2 Tipe Skala Pengukuran	2-20
2.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
2.7.1 Pengujian Validitas	2-22
2.7.1.1 Validitas Eksternal	2-22
2.7.1.2 Validitas Internal	2-23
2.7.2 Pengujian Reliabilitas	2-24
2.7.2.1 Reliabilitas Eksternal	2-24
2.7.2.2 Reliabilitas Internal	2-25
2.8 Perangkat Peningkatan Kualitas	
2.8.1 ISO	2-26
2.8.2 TQM	2-27
2.8.3 Servqual	2-27
2.8.4 Six Sigma	2-27
2.8.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	2-28
2.8.5.1 Sejarah QFD	2-28
2.8.5.2 Definisi QFD	2-28
2.8.5.3 Manfaat QFD	2-29

2.8.5.4 Tahapan QFD	2-30
2.8.6 <i>House of Quality</i> (HOQ)	2-31
2.8.6.1 <i>Customer Needs</i> (Kebutuhan Konsumen).....	2-32
2.8.6.2 <i>Planning Matrix</i>	2-33
2.8.6.2.1 <i>Importance to Customer</i>	2-33
2.8.6.2.2 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	2-34
2.8.6.2.3 CoSP.....	2-34
2.8.6.2.4 <i>Goal</i>	2-34
2.8.6.2.5 <i>Improvement Ratio</i>	2-35
2.8.6.2.6 <i>Sales Point</i>	2-35
2.8.6.2.7 <i>Raw Weight</i>	2-35
2.8.6.2.8 <i>Normalized Raw Weight</i>	2-36
2.8.6.2.9 CNRW	2-36
2.8.6.2.10 <i>Customer Rating</i>	2-36
2.8.6.3 <i>Technical Response</i>	2-36
2.8.6.4 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	2-37
2.8.6.5 <i>Technical Correlation</i>	2-38
2.8.6.6 <i>Technical Benchmarks</i>	2-38
2.8.6.7 <i>Targets</i>	2-39

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Lapangan	
3.1.1 Wawancara	3-1
3.1.2 Observasi	3-1
3.2 Identifikasi Masalah	3-4
3.3 Pembatasan Masalah	3-4
3.4 Perumusan Masalah	3-4
3.5 Tujuan Penelitian	3-5
3.6 Studi Literatur	3-5
3.7 Menentukan Pesaing, Obyek Penelitian, & Sampel.....	3-6
3.8 Penyebaran Kuesioner Awal	3-8
3.9 Penentuan Variabel Penelitian	3-9

3.10 Penyusunan Kuesioner	3-12
3.11 Uji Konstruksi Kuesioner	
3.11.1 Validitas Konstruksi	3-14
3.12 Pengumpulan Data Pendahuluan	
3.12.1 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-14
3.12.2 Pemeriksaan Kuesioner Pendahuluan	3-15
3.13 Pengujian Data Pendahuluan	
3.13.1 Pengujian Validitas	3-16
3.13.2 Pengujian Reliabilitas	3-16
3.14 Pengumpulan Data	
3.14.1 Penyebaran Kuesioner	3-17
3.14.2 Pemeriksaan Kuesioner	3-17
3.15 Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode QFD	3-18
3.16 Analisis.....	3-23
3.17 Kesimpulan dan Saran.....	3-23
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2 Struktur Organisasi	4-2
4.3 Tenaga Kerja	4-12
4.4 Pengumpulan Data Penelitian Pendahuluan	
4.4.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-12
4.4.2 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Pendahuluan	4-13
4.5 Pengumpulan Data Penelitian	
4.5.1 Penyebaran Kuesioner Inti	4-13
4.5.2 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian	4-14
4.6 Penyusunan Matriks Data Mentah	4-14
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Uji Validitas Kuesioner Penelitian Pendahuluan	5-1
5.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5-3
5.3 Uji Validitas Kuesioner Penelitian Inti	5-4
5.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian Inti.....	5-6

5.5 QFD tahap 1 : *House of Quality*

5.5.1 <i>Planning Matrix</i>	5-7
5.5.1.1 <i>Importance to Customers</i>	5-7
5.5.1.2 <i>Competitive Satisfaction Performance (CoSP)</i>	5-10
5.5.1.3 <i>Goal</i>	5-12
5.5.1.4 <i>Improvement Ratio</i>	5-30
5.5.1.5 <i>Sales Point</i>	5-31
5.5.1.6 <i>Raw Weight</i>	5-33
5.5.1.7 <i>Normalized Raw Weight</i>	5-35
5.5.1.8 <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-37
5.5.1.9 <i>Customer Rating</i>	5-38
5.5.2 <i>Technical Response</i>	5-45
5.5.3 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-47
5.5.3.1 <i>Impact</i>	5-47
5.5.3.2 <i>Relationship</i>	5-48
5.5.3.3 <i>Priorities</i>	5-49
5.5.4 <i>Technical Correlation</i>	5-52
5.5.5 <i>Technical Benchmarks</i>	5-53
5.5.6 <i>Target</i>	5-53

5.6 QFD tahap 2 : *Design Planning* (Perencanaan Desain)

5.6.1 <i>Design Characteristic</i> (Karakteristik Desain)	5-68
5.6.2 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-70
5.6.2.1 <i>Impact</i>	5-70
5.6.2.2 <i>Relationship</i>	5-71
5.6.2.3 <i>Priorities</i>	5-72
5.6.3 <i>Target</i>	5-74

5.7 QFD tahap 3 : *Process Planning* (Perencanaan Proses)

5.7.1 <i>Process Characteristic</i> (Karakteristik Proses)	5-82
5.7.2 <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-85
5.7.2.1 <i>Impact</i>	5-85
5.7.2.2 <i>Relationship</i>	5-86

5.7.2.3 <i>Priorities</i>	5-87
5.7.3 <i>Target</i>	5-90
5.8 Analisis Prioritas Secara Keseluruhan QFD tahap 1,2 dan 3	5-90
5.9 Analisis Hasil Akhir	5-91
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-11
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Simbol Impact	2-37
2.2	Simbol <i>Technical Correlation</i>	2-38
3.1	Variabel Penelitian	3-10
5.1	Hasil Pengujian Validitas Eksternal bag 1	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Eksternal bag 2	5-2
5.3	Hasil Pengujian Validitas Eksternal bag 1 (inti)	5-5
5.4	Hasil Pengujian Validitas Eksternal bag 2 (inti)	5-5
5.5	Tabel ITC	5-8
5.6	Tabel CoSP	5-11
5.7	Tabel Goal	5-13
5.8	Tabel <i>Improvement Ratio</i>	5-31
5.9	Tabel <i>Sales Point</i>	5-32
5.10	Tabel <i>Raw Weight</i>	5-34
5.11	Tabel <i>Normalized Raw Weight</i>	5-36
5.12	Tabel CNRW	5-37
5.13	Prioritas <i>Technical Response</i>	5-51
5.14	Tabel Target <i>Technical Response no.1</i>	5-53
5.15	Tabel Target <i>Technical Response no.2</i>	5-54
5.16	Tabel Target <i>Technical Response no.3</i>	5-54
5.17	Tabel Target <i>Technical Response no.4</i>	5-54
5.18	Tabel Target <i>Technical Response no.5</i>	5-55
5.19	Tabel Target <i>Technical Response no.6</i>	5-55
5.20	Tabel Target <i>Technical Response no.7</i>	5-55
5.21	Tabel Target <i>Technical Response no.8</i>	5-56
5.22	Tabel Target <i>Technical Response no.9</i>	5-56

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.23	Tabel Target <i>Technical Response no.10</i>	5-56
5.24	Tabel Target <i>Technical Response no.11</i>	5-57
5.25	Tabel Target <i>Technical Response no.12</i>	5-57
5.26	Tabel Target <i>Technical Response no.13</i>	5-57
5.27	Tabel Target <i>Technical Response no.14</i>	5-58
5.28	Tabel Target <i>Technical Response no.15</i>	5-58
5.29	Tabel Target <i>Technical Response no.16</i>	5-58
5.30	Tabel Target <i>Technical Response no.17</i>	5-59
5.31	Tabel Target <i>Technical Response no.18</i>	5-59
5.32	Tabel Target <i>Technical Response no.19</i>	5-59
5.33	Tabel Target <i>Technical Response no.20</i>	5-60
5.34	Tabel Target <i>Technical Response no.21</i>	5-60
5.35	Tabel Target <i>Technical Response no.22</i>	5-60
5.36	Tabel Target <i>Technical Response no.23</i>	5-61
5.37	Tabel Target <i>Technical Response no.24</i>	5-61
5.38	Tabel Target <i>Technical Response no.25</i>	5-61
5.39	Tabel Target <i>Technical Response no.26</i>	5-62
5.40	Tabel Target <i>Technical Response no.27</i>	5-62
5.41	Tabel Target <i>Technical Response no.28</i>	5-62
5.42	Tabel Target <i>Technical Response no.29</i>	5-63
5.43	Tabel Target <i>Technical Response no.30</i>	5-63
5.44	Tabel Target <i>Technical Response no.31</i>	5-63
5.45	Tabel Target <i>Technical Response no.32</i>	5-64
5.46	Tabel Target <i>Technical Response no.33</i>	5-64

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.47	Tabel Target <i>Technical Response no.34</i>	5-64
5.48	Tabel Target <i>Technical Response no.35</i>	5-65
5.49	Tabel Target <i>Technical Response no.36</i>	5-65
5.50	Tabel Target <i>Technical Response no.37</i>	5-65
5.51	Tabel Target <i>Technical Response no.38</i>	5-66
5.52	Tabel Target <i>Technical Response no.39</i>	5-66
5.53	Tabel Target <i>Technical Response no.40</i>	5-66
5.54	Tabel Target <i>Technical Response no.41</i>	5-67
5.55	Tabel Target <i>Technical Response no.42</i>	5-67
5.56	Tabel Target <i>Technical Response no.43</i>	5-67
5.57	Prioritas Karakteristik Desain	5-73
5.58	Prioritas Karakteristik Proses	5-88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-10
2.2	Teknik Sampling	2-16
2.3	<i>The House of Quality</i>	2-31
3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian	3-2
3.2	Diagram Alir Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap 1 HOQ	3-19
3.3	Diagram Alir Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap 2 <i>Planning Design</i>	3-20
3.4	Diagram Alir Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap 3 <i>Process Design</i>	3-22
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Grafik Customer Rating	5-38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Kuesioner Awal	LA-1
B	Kuesioner Penelitian	LB-1
C	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	LC-1
D	Validitas Konstruksi Kuesioner	LD-1
E	Matriks Data Mentah Bagian 1 dan Perhitungan ItC	LE-1
F	Matriks Data Mentah Bagian 2 dan Perhitungan CoSP	LF-1
G	Tabel r Product Moment	LG-1
H	Tabel Bilangan Random	LH-1
I	QFD Tahap 1 <i>House of Quality</i>	LI -1
J	Lampiran Perbandingan Teknis	LJ -1
K	QFD Tahap 2 <i>Design Planning Matrix</i>	LK -1
L	QFD Tahap 3 <i>Process Planning Matrix</i>	LL -1