

ABSTRACT

Selection and optimization of a better method to improve the quality of a product or service produced is needed by the company today. In this important issue to the attention of a company is the suitability of a product or service produced by consumer desire and satisfaction that can be sustained into customers. One method to determine the needs and wants of customers is Quality Function Deployment. With QFD method drawn some conclusions and suggestions of the research has been done in an effort to improve the quality of the outsourcing services of PT. X Property Management. Six attributes are a top priority for the enhanced namely: information clearly and in detail, attention earnestly to customers who are having problems, having adequate knowledge, giving priority to the interests of customers, owning and using modern equipment, physical facilities of interest. Based on the results of questionnaire processing, a clear and detailed information is the highest consumer desires. Plan improvements made in the form of the House of Quality (HOQ).

Keywords: Quality Function Deployment, outsourcing, house of quality.

ABSTRAK

Pemilihan dan optimalisasi suatu metode yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas suatu produk atau jasa yang dihasilkan sangat diperlukan oleh perusahaan dewasa ini. Dalam permasalahan ini yang penting untuk diperhatikan oleh suatu perusahaan adalah kesesuaian suatu produk atau jasa yang dihasilkan dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat berkelanjutan menjadi pelanggan. Salah satu metode untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah Quality Function Deployment. Dengan metode QFD diambil beberapa kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan dalam upaya memperbaiki kualitas terhadap jasa outsourcing PT. X Properti Manajemen. Enam atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu: informasi jelas dan terinci, perhatian yang sungguh-sungguh kepada pelanggan yang mengalami masalah, memiliki pengetahuan memadai, mengutamakan kepentingan pelanggan, memiliki dan menggunakan peralatan modern, fasilitas fisik yang menarik. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, informasi yang jelas dan terperinci merupakan keinginan konsumen tertinggi. Rencana perbaikan dibuat dalam bentuk House of Quality (HOQ).

Kata-kata kunci : *Quality Function Deployment, outsourcing, house of quality*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	
<i>ABSTRACT</i>	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Pengertian Manajemen Operasi	11
2.2 Definisi Kualitas	12
2.3 Jasa.....	15

2.4	Kualitas Jasa.....	17
2.5	<i>Quality Function Deployment</i>	20
2.6	<i>House of Quality</i>	22
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN		29
3.1	Obyek Penelitian.....	29
3.2	Metode Penelitian	32
3.3	Desain Kuesioner	34
BAB IV PEMBAHASAN.....		38
4.1	Pengumpulan Data	38
4.2	Analisis Dimensi-dimensi	39
4.2.1	Analisis Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	39
4.2.2	Analisis Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	41
4.2.3	Analisis Jaminan (<i>Assurance</i>).....	43
4.2.4	Analisis Empati (<i>Empathy</i>).....	44
4.2.5	Analisis Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	45
4.3	<i>House of Quality</i>	47
4.3.1	<i>Customer needs and benefits</i>	47
4.3.2	<i>Technical Response</i>	48
4.3.3	Hubungan antara Respon Teknikal dan Atribut-Atribut Pelayanan.....	49
4.4	Penyusunan <i>House of Quality</i>	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kualitas Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba 14
Gambar 2	<i>The House of Quality</i> 22
Gambar 3	Kerangka Pemikiran..... 28
Gambar 4	Penyusunan <i>House of Quality</i> 53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Properti yang dikelola PT. X Properti Manajemen..... 4
Tabel II	Variabel Kuesioner 35
Tabel III	<i>Reliability</i> Pelayanan..... 39
Tabel IV	<i>Responsiveness</i> Pelayanan 41
Tabel V	<i>Assurance</i> Pelayanan..... 43
Tabel VI	<i>Empathy</i> Pelayanan 44
Tabel VII	<i>Tangibles</i> Pelayanan 45
Tabel VIII	Hubungan antara Respon Teknikal dengan Atribut-atribut Pelayanan PT. X Properti Manajemen 49
Tabel IX	Nilai Hubungan antara <i>Customer Needs and Benefits</i> dengan <i>Technical Response</i> 50
Tabel X	Penjabaran <i>Customer Needs and Benefit</i> ke dalam <i>Technical Response</i> 54