

**PENDEKATAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI EMPIRIS PADA KOPMA UNY CORE)**

**QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) APPROACH TO IMPROVE THE
SERVICE QUALITY
(EMPIRICAL STUDY IN KOPMA UNY CORE)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
SYAFIRA LUSITA NURMAJID
20130410385

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Syafira Lusita Nurmajid

NIM : 20130410385

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pendekatan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Empiris di Kopma UNY Core)” tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Maret 2017



Syafira Lusita Nurmajid

MOTTO

**“Ilmu itu lebih baik dari pada harta,
Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta.
Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum.
Harta bisa berkurang karena penggunaan,
sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”.**

(Ali Bin Abu Thalib)

“orang – orang yang suka berkata jujur mendapatkan tiga hal:

Kepercayaan,cinta dan rasa hormat”

– Ali bin Abu Thalib-

***“setiap kata dan perbuatan yang kita lakukan harus bisa dipertanggung
jawabkan”***

“Hadapilah Masalah,

ditulah engkau menghadapi kedewasaanmu.

Sabar, berjuanglah!”

“Kebahagiaan tak seperti kesenangan yang bisa dibeli.

Kebahagiaan datang seiring dengan rasa syukur dan ikhlas”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud serta syukur kepada Allah SWT atas karunia dan kemudahan yang telah Engkau berikan. Dengan ungkapan rasa yang sangat bahagia,

ku persembahkan skripsi ini kepada :

- ✓ Teruntuk Bapak Ibu yang selalu menjadi penyemangat saat mulai jenuh, selalu menjadi motivasi utama aku untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih dukungan material dan morilnya.
- ✓ Adik adikku tersayang, Hafizh dan Tsabita yang selalu support Mbak Iya. Makasih yak kesayangan. Terima kasih Nurmajid squad. *LOVE YOU...*
- ✓ Temen temen team J, terimakasih telah kebersamaiku 4 tahun ini. GOOD JOB!
- ✓ Buat Winda, Aziizah, dan Rina. Terima kasih telah menemani nyekripsweet yaak cah ayu ayukuu. Kalian emang teman segala suasana. Hihihiii....
- ✓ Perempuan kece Team J, Ica, Maya, Situt, Erma, Tariyul, Alin, Ayu, Dewi, Fatma, hani, Putri.
- ✓ Buat temen yang suka aneh, teman main dan belajar, Dara Kania I.
- ✓ Teman Kecil yang udah gede, Lia Suharlin dan Pruty.
- ✓ Teman-teman sebimbangan dan seperjuangan. Upik, Arias, Handika dan Zainuri. Terima kasih dukungan dan motivasi.
- ✓ Temen-temen Manajemen Operasi 2013.
- ✓ Keluarga Kopma UMY, yang selalu memberi motivasi agar cepat lulus. Terimakasih selama 4 tahun kuliah, selama itu juga aku belajar bersama Kopma UMY. Hahahaa ada apa dengan Kopma UMY kalian bagaikan magnet tersendiri untukku.... BRAVO KOPMA UMY.. Sukses Studi dan Mandiri.
- ✓ Teman-teman Kopma UMY Angkatan 19 hihihihiii... teman seperjuangan, teman saat rapat dan teman main UNO.
- ✓ Tim Pengawas Kopma UMY periode 2016-2017, yang selalu memotivasi dengan cara yang luar biasa, terimakasih Tim.
- ✓ Kepengurusan Kopma UMY periode 2016-2017, kalian luar biasa sekali.
- ✓ GenKOP, para wanita aktivis kopma. Ajeng, Tika, Opi. Kalian memang super luar biasa girls.
- ✓ Teman-teman HKMY, aktivis Kopma se DIY, terima kasih atas dukungan kalian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Kualitas.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	9
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
4. Konsep Kualitas Pelayanan pada Industri Jasa.....	11
5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
6. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
7. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	30

A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	30
B. Teknik Pengambilan sampel.....	30
C. Jenis Data.....	31
D. Teknik Pengumpulan data.....	31
E. Definisi Operasonal.....	32
F. Uji Instrumen.....	35
G. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
1. Identitas Koperasi.....	40
2. Waktu Pelayanan.....	42
3. Hasil Pengumpulan Data.....	42
4. Profil Responden.....	43
B. Uji Kualitas Instrumen.....	45
C. Hasil Penelitian.....	46
D. Pembahasan.....	59
BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Simbol <i>Relationship</i> pada HoQ	39
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner	46
Tabel 4.5 Hasil Penyusunan Kuesioner	46
Tabel 4.6 Perhitungan <i>Centerline X</i> dan <i>Y</i>	47
Tabel 4.7 Data <i>Voice of Customer</i>	52
Tabel 4.8 Nilai Kepentingan.....	52
Tabel 4.9 Modus Nilai Kepentingan.....	53
Tabel 4.10 Nilai <i>Sales Point</i>	54
Tabel 4.11 Nilai Target Dan Rasio Perbaikan.....	55
Tabel 4.12 Bobot Dan Normalisasi Bobot.....	56
Tabel 4.13 Respon Teknis.....	56
Tabel 4.14 Hubungan antara <i>Voice of Customer</i> dengan <i>Technical Response</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matrik IPA.....	14
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i>	18
Gambar 3.1 Kuadran IPA.....	38
Gambar 4.1 Matrik Kuadran IPA.....	48