

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD  
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)  
(Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping)**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY WITH QFD (QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT) METHOD  
(Study on PKU Muhammadiyah Gamping Hospital)**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

**RANDI RAMA PUTRA  
20140410449**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Randi Rama Putra

Nomor mahasiswa : 20140410449

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) (Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 05 Mei 2018

Materai, 6.000,-

Randi Rama Putra

## MOTTO

Dan apabila engkau melihat mereka, tubuh mereka mengagumkan.

Dan jika mereka berkata, engkau mendengarkan tutur katanya,

Mereka seakan-akan kayu yang tersandar.....

(Q.S. Al – Munafiqun : 4)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum

Sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri

(Q.S. Ar – Ra'd : 11)

dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.

Dan barang siapa bertawakal kepada Allah,

niscaya Allah akan mencukupkan keperluannya

(Q.S. At – Talaq : 3)

Bila semua hal Allah buat mudah

Manusia tidak akan pernah mengerti makna BERUSAHA

(Unknown)

Musibah yang membuatmu kembali kepada Allah

Lebih baik daripada nikmat yang membuatmu melupakan Allah

(Ibnu Taimiyah Rahimahullah)

Kaya bukanlah diukur dari banyaknya kemewahan dunia

Namun kaya adalah hati yang selalu merasa cukup

(HR. Bukhari dan Muslim)

Kesuksesan orang lain?  
Jangan hanya melihat NIKMATNYA SEKARANG  
Lihat juga bagaimana PERJUANGANNYA DAHULU  
(Unknown)

Kalau hidup sekedar hidup  
Babi dihutan juga hidup  
Kalau bekerja sekedar bekerja  
Kera juga bekerja  
(Alm. Buya Hamka)

Manusia itu asalnya dari “tanah”  
Makan hasil “tanah”  
Berdiri diatas “tanah”  
Akan kembali ke “tanah”  
Kenapa masih bersifat “langit”??  
(Alm. Buya Hamka)

Terus mengeluh hanya akan menunjukkan betapa lemahnya dirimu  
(Monkey D Luffy – One Piece)

Ada saatnya seorang pecundang harus berdiri melawan,  
Yaitu ketika impian sahabatnya di tertawakan  
(Usopp – One Piece)

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Alhamdulillah dengan segala puji bagi Allah Azza Wa Jalla yang senantiasa selalu melimpahkan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya, yang selalu memberikan rezeki yang tak pernah diduga-duga, maha suci Allah, semoga kita selalu berada dalam naungan-Nya dan di ridhoi oleh-Nya.

skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas kemudahan, rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga saya diberi kemudahan dan petunjuk untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan takdir-Mu telah engkau jadikan hamba-Mu ini menjadi manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini.
2. Mamaku Neldawati dan Papaku Afrizal tercinta yang senantiasa tiada henti mendidik, mendoakan, memberi kasih sayang, cinta, perhatian, dan motivasi sehingga penulis tetap terpacu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudaraku bang Andre (Bondek) dan Saudariku kak Febbi yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing ku, Bapak Punang Amaripuja yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan pencerahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kawan, sahabat, sobat SATU ATAP PERANTAUAN ku Ari Suganda, Ilham Redysa dan Adho Ridho yang selalu memberikan support dan berbagi tawa, lapar, dan sedihnya akhir bulan.
6. Sobat-sobat ku KADIPIRO BOYS, tertanda Yusnan Triatmaja, Cahyo Saputra, Eldim Rama, Yudha Maulana, Gusti Putu, Fauzun Rokhman, Burhannudin, Bayu Nur, Ilham Redysa, Dewangga, Muhammad Rizaldi, Gilang Zakaria, Farkhan Nur, Muhammad Dhani, Pavin Dery, dan Rizal Dewanto yang bersama sama berjuang dalam penyelesaian skripsi dan kuliah mengejar gelar Sarjana Ekonomi.
7. Kawan-kawan baselo ku Ebin Baihaqi, Fadhly Irhas, Rionaldi, Shafira Qurratul, Rahmi Wennadia, Putri Aulia dan Dea Kuntum yang selalu mensupport dan berbagi tawa bersama ku.
8. Sahabat-sahabat KMMK (Keluarga Mahasiswa MinangKabau) ku bang fauzan, bang iksan, farhi, isan rabab, anes, andam dan lain-lain yang tidak

mungkin saya sebutkan satu persatu yang selalu mensupport dan berbagi tawa bersama ku.

9. Tidak lupa juga sahaba-sahabat ku yang jauh dikampung halaman, tertanda Djarot Suseno, Zhikrillah Ijik, Azizul Hakim, Kevin Septioga, Pris Ustazzi, Vinggo sepcu dan lain-lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu, yang selalu memberikan support, semangat, hiburan dan tawa yang selalu diberikan kepadaku.
10. Sahabat-sahabat ku dan seluruh pihak yang lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu-persatu.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) (Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping)”.

Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja kualitas pelayanan perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi mahasiswa.

Penulisan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas kemudahan, karunia dan rahmat-nya.
2. Bapak Rizal Yahya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Retno Widowati, S.E., M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan selama penulisan skripsi ini.

4. Bapak Punang Amaripuja, S.E., S.T., M.IT. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan berlangsung. Semoga ilmu ini dapat penulis realisasikan dalam dunia bisnis dan kehidupan bermasyarakat.
6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang tiada hentinya senantiasa memberikan dorongan, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan dalam proses penyelesaian karya tulis ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan KKL ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan laporan KKL selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta, 05 Mei 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	12
C. Alur Penelitian .....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	16
B. Jenis Data Penelitian .....	16
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	17
D. Teknik Pengumpulan Data.....	17
E. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	19
F. Analisis Data .....	20

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	23
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	23
B. Uji Kualitas Instrumen .....	26
C. Hasil Penelitian .....	29
D. Pembahasan.....	41
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	48
A. Simpulan .....	48
B. Saran.....	50
C. Keterbatasan Penelitian .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	54

## DAFTAR TABEL

3.1. Simbol dan nilai numerik <i>Relationship Matrix</i> .....	21
3.2. Simbol dan nilai numerik <i>Relationship Matrix</i> .....	21
4.1. Data Usia Responden Kuesioner.....	26
4.2. Data Kamar (Ruangan) Responden.....	26
4.3. Hasil Uji Validitas.....	27
4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	28
4.5. Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	29
4.6. <i>Relationship Matrix</i> .....	32
4.7. Tingkat Kepentingan Atribut.....	40

## DAFTAR GAMBAR

2.1. <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	11
2.2. Alur Penelitian .....	14
4.1. Struktur organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	25
4.2. Hubungan Antar Respon Teknik.....	38
4.3. <i>House of Quality</i> .....	39