

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PADA WAROENG SPESIAL  
SAMBAL (SS) JALAN GODEAN KM 5,5 YOGYAKARTA**

***SERVICE QUALITY IMPROVEMENT WITH QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) METHOD IN WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS)  
GODEAN STREET KM 5,5 YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**DESI RIANI ADININGSIH**

**20130410110**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : **Desi Riani Adiningsih**

Nomor Mahasiswa : 20130410110

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) GODEAN KM 5,5 YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang penerahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis 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 untuk dibatalkan.

Yogyakarta, Juni 2018



Desi Riani Adiningsih

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan berpengaruh dalam hidup saya. Mereka adalah ...

Mamak dan Bapak yang telah memberikan dukungan dan semangat penuh dalam hal fisik maupun materi. Terima kasih atas segala do'a dan usaha yang terus mengalir. Saya bukan siapa-siapa tanpa kasih sayang kalian.

Kakak-kakak dan adik ku (kak lis, kak wik, puput) yang telah memberikan dorongan dan masukkan serta semangat tanpa henti.

Keponakan-keponakanku (oza, keisha, wildan) yang selalu menghiburku dengan canda tawanya.

Ibu Fauziyah sebagai dosen pembimbing yang telah sabar memberikan masukkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat-sahabat terbaik saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk saya. Tika aenyong, Onik unyil, Fajar monyet, Ali oppa, Syafira Latuconsina, bunda April, Intun, Toton, Erida kurakura, mbok Dita, Shofi sodiyah, bang Beri, emak Yaya, mbak Ami, ayuk Vara. You are the best ever!

Teman-teman manajemen 2013 umumnya dan teman-teman Manajemen C 2013 khususnya. Semoga selalu terjalin tali silaturahmi diantara kita.

Kampus-ku...

Almamater-ku...

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Waroeng Spesial Sambal (SS) Godean KM 5,5 Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan informasi bagi pembaca serta menambah wawasan teoritis dan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan proses studi.
2. Ibu Fauziah, S.E.,M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu, serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga bisa menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kemudahan dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Sebagai akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, Juni 2018

Desi Riani Adiningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori .....	5
1. Kualitas .....	5
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	10
4. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	12
5. <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	14

6. <i>Voice of Customer</i> (VoC) .....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Alur Penelitian.....	20
BAB III METODA PENELITIAN .....	21
A. Metode Penelitian .....	20
1. Objek dan Subjek Penelitian.....	21
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	21
3. Jenis Data.....	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
6. Uji Kualitas Instrumen.....	27
7. Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	30
B. Uji Kualitas Instrumen.....	32
C. Hasil Penelitian .....	34
D. Pembahasan .....	58
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	74
A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	75
C. Keterbatasan Penelitian.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

4.1. Deskripsi Responden .....	31
4.2. Hasil Validitas .....	32
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	34
4.4. Batas Kategori .....	35
4.5. Nilai Kenyataan <i>Tangibles</i> .....	35
4.6. Nilai Kenyataan <i>Reliability</i> .....	37
4.7. Nilai Kenyataan <i>Responsiveness</i> .....	37
4.8. Nilai Kenyataan <i>Assurance</i> .....	38
4.9. Nilai Kenyataan <i>Emphaty</i> .....	39
4.10. Atribut-atribut Kuesioner .....	40
4.11. Respon Teknik .....	41
4.12. Hubungan Antar Matriks .....	42
4.13. <i>Important Technical Response</i> .....	57



## DAFTAR GAMBAR

2.1. Contoh Grafik <i>House of Quality</i> (HoQ).....	16
2.2. Contoh Grafik HoQ setelah diolah .....	18
2.3. Alur Penelitian .....	20
4.1. Hubungan Antar Respon .....	54
4.2. <i>House of Quality</i> .....	56