

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN
DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
(Studi pada Pitaloka Snack, Taart, Bakery)**

**STRATEGY TO IMPROVE THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE
WITH QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD
(Study on Pitaloka Snack, Taart, Bakery)**

SKRIPSI

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



Oleh :

ILHAM FISABILILAH

20140410339

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ilham Fisabililah

Nomor Mahasiswa : 20140410339

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi pada Pitaloka Snack, Taart, Bakery)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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 di batalkan.

Yogyakarta, 3 Agustus 2018



Ilham Fisabililah

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (QS.Ar-Ra’ad:11)

“Barang siapa yang mempermudah urusan orang yang mengalami kesulitan, maka Allah SWT akan mempermudah urusannya di dunia dan di akhirat” (HR. Ibnu Majah)

“Bermimpilah dalam hidup, jangan hidup dalam mimpi”. (Sang Pemimpi)

Kenali dirimu! Pahami kondisimu! Apa tujuanmu?
Waktunya tidak banyak, jangan disia-siakan. (Ilham Fisabililah)

“Waktu itu gak Cuma! Setiap satu hari yang kita sia-siain, itu satu hari yang kita ambil dari masa depan.” (Ngenest)

Don't let anyone ever make you feel like you don't deserve what you want.”

(10 Things I Hate About You 1999)

“Hidup itu sederhana. Buatlah satu pilihan dan jangan menoleh ke belakang.”

(The Fast and Furious: Tokyo Drift)

“Ini giliranmu. Lihat dunia, dan kejar mimpimu” (Ice Age Collision Course)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan ke khadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah jenjang S1 saya yaitu skripsi.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibu Sulastri dan Bapak Aris Andri yang selalu menjadi motivasi dan selalu mendo'akan saya. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan lindungan. Aamiin.
2. Adik tercinta, Firman Alamsyah yang selalu menjadi alasan saya untuk tetap berjuang ketika saya merasa lelah. Jadilah kelak anak yang sholeh yang berbakti kepada orangtua. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membimbingmu ke jalan yang benar, jalan yang lurus, jalan yang Allah SWT ridhoi. Aamiin.
3. Adik tercinta, Alm.Fajar Nur Ramadhan yang mengajarkan saya bahwa waktu yang kita miliki sebenarnya bukanlah milik kita. Maafkanlah kakakmu yang terlalu banyak menyia-nyiakan waktu. Semoga Allah SWT memberikan surga terbaik kepadamu. Aamiin.
4. Sahabat-sahabat saya, Kholis Herlambang, Triwiyanto, Sulisty, dan Deriko yang selalu membantu, memberi nasehat, dan memberi motivasi. Semoga kelak kita menjadi insan yang berpribadi luhur dan selalu menjunjung tinggi iman dan islam.
5. Teman-teman se-kost, Yuli Safrianto, Chirtian, Egi, Rifwanto, Yus. Teman seperjuangan skripsi ditahun yang sama. Lembur dan begadang adalah salah satu momen kebersamaan.
6. Teman-teman Manajemen Operasi 2014.
7. Teman-teman KKN 142 2017.
8. Teman-teman Manajemen Kelas H.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kerangka Teori.....	9
1. Definisi kualitas.	9
2. Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
4. Quality Function Deployment (QFD).....	13
5. House of Quality (HoQ).....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	23
B. Jenis data.....	23
C. Teknik pengambilan sampel.....	23
D. Teknik pengumpulan data.....	24

1. Kuisisioner.....	24
2. Wawancara.....	25
E. Definisi operasional variabel penelitian.....	25
F. Uji Kualitas Instrumen.	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas.....	28
G. Alat analisis.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	31
1. Profil Perusahaan.....	31
2. Profil Responden.....	35
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	40
C. Hasil Penelitian.....	41
1. Analisis Service Quality (SERVQUAL).....	41
2. Respon teknik (Technical Response).....	43
3. Hubungan antar matriks (Relationship Matrix).....	44
4. Hubungan antar teknik (Technical Correlation).....	48
5. Tingkat Kepentingan (Priorities assigned to Customer).....	52
6. Analisis Pesaing (Competitive Assesment).....	54
D. Pembahasan.....	57
1. Analisi Tingkat kepentingan (Priorities assigned to Customer).....	57
2. Analisis Pesaing (Competitive Assesment).....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	73
C. Keterbatasan penelitian.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mitra PLUT-KUMKM DIY.....	2
Tabel 1.2 Kategori/Jenis Usaha UMKM.....	3
Tabel 3.1 Simbol dan nilai Numerik Relationship Matrix.....	29
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	36
Tabel 4.2 Respon berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Respon berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4 Respon berdasarkan Banyaknya Pembelian.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuisisioner.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	40
Tabel 4.7 Hasil Analisis Service Quality.....	41
Tabel 4.8 Respon Teknik.....	43
Tabel 4.9 Relationship Matrix.....	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Atribut.....	53
Tabel 4.11 Analisis Pesaing.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik House of Quality (HoQ).....	16
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pitaloka Snack, Taart, & Bakery.....	35
Gambar 4.2 Hubungan antar Respon Teknik.....	50
Gambar 4.3 House of Quality (HoQ).....	51