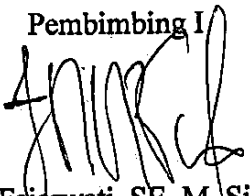


SKRIPSI
APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA AHASS TRI KARYA SAKTI
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh
YOGO PURWANTO
20010410033

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Fajarwati, SE, M. Si
NIP: 143 054

Tanggal 22 Juli 2005

SKRIPSI
APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA AHASS TRI KARYA SAKTI
DI YOGYAKARTA

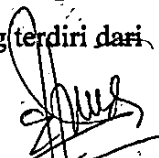
Diajukan oleh

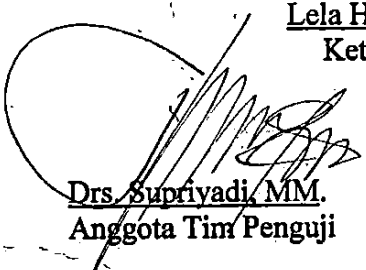
YOGO PURWANTO
20010410033


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 Agustus 2005

Yang terdiri dari


Lela Hindasah, SE, M.Si
Ketua Tim Penguji


Drs. Supriyadi, MM.
Anggota Tim Penguji


Fauziah, SE, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Mubahul Anwar, SE, M.Si
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebut dalam daftar pustaka.

(ԼՕՏՈ ԻՍԼԱՅԻՆ)

ԼՕՏԱՅԻՆ 53 1991 5002

զիտն ստեղծի զոս զիտրու զիտն զիտն ԵՌԻՅԱՆ

ԵՌԻՅԱՆ զի իտիս սիտ զիտրուիտն զիտն զիտն իտն՝ կոտրի լաո՞ ճոտն իտիտիս զիտն
զոս ճոտնիտն՝ ԵՌԻՅԱՆԻՅԱՆ ճոտն իտիտն իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝
ԵՌԻՅԱՆ զիտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝

ԵՌԻՅԱՆ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝ իտն՝

ԵՌԻՅԱՆԻՅԱՆ

MOTTO

- Hidup ini adalah perjuangan tanpa henti-henti hadapi masalah hidup ini dengan senyuman dan bertawakal kepada Allah SWT.
- Cita-cita tidak akan ada artinya tanpa adanya niat dan perbuatan.
- Jadikanlah hidup ini menjadi lebih berarti karena hidup cuma satu kali, pergunakanlah waktu dan kesempatan yang ada sebaik mungkin karena waktu adalah peluang emas.
- Kesempatan hidup ini tidak akan datang lagi.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk:

❖ *Ibu dan Bapak yang tiada henti selalu berdoa, membimbing dan membesarkan anak-anaknya dengan kasih dan sayang.*

❖ *Adikku tercinta.*

❖ *... ..*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum WR.WB.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA AHASS TRI KARYA SAKTI DI YOGYAKARTA.**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam hal penulisan maupun penyusunannya. Tetapi meskipun demikian semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap masalah yang dibahas.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu fajar SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Pimpinan AHASS Tri Karya Sakti yang telah memberikan izin untuk

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum H.R.H.B.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memampukan penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul " APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA AHASS TRI KARYA SAKTI DI YOGYAKARTA."

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam hal penulisan maupun penyusunannya. Tetapi meskipun demikian semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap masalah yang dibahas.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Igitir S.H. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan sabar membimbing dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
2. Pimpinan AHASS Tri Karya Sakti yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan.

3. Bapak dan Ibu yang telah yang memberikan bantuan materi dan spiritual selama ini.

4. Adikku dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat.

5. Teman-teman yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhirnya harapan peneliti, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan

1. Semoga informasi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin

Logikama 33 Juli 2002

Hassanudin, adikmu H. H. H.

memberikan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan. Untuk

Aktivitas pribadi sendiri, semua pihak bersedia ini bersama dan

semoga agar baik yang telah diberikan kepada dan Allah SWT.

2. Semua-tujuan yang telah diberikan dan untuk mengabdikan diri ini.

4. Adikku dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat.

selama ini.

3. Besar dan itu yang telah yang memberikan bantuan materi dan spiritual

UCAPAN TERIMA KASIH

1. *Alloh SWT tuhan dari segala tuhan, yang telah memberikan karunia dan nikmatnya, serta petunjuk dan inspirasi sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik tanpa hambatan suatu apapun.*
2. *Bapak Sutrisno dan Ibu Suhartini tercinta, yang telah membesarkan ku dengan limpahan kasih sayang yang takkan ternilai oleh apapun serta doa restunya yang selalu mengiringi langkahku kemanapun aku pergi.*
3. *Adikku Satu-satunya Melrya Trisnawati*
4. *Keluarga Besar Sardju alm yang selalu memberikan semangat serta dorongan moral.*
5. *Keluarga besar Wongso Dimedjo*
6. *Teman temanku senasib dan seperjuangan; Yudi (Komplong), Anang(Qisut), Toro(Triman), Moko(Gembus), Arif TU. Kenanglah indahnya kebersamaan & persahabatan kita masa SMA, yang akan menjadi sebuah cerita di masa yang akan datang.*
7. *Seseorang yang telah membuat prasasti dihatiku, akan ku kenang selalu dan takkan pernah kulupakan.*
8. *Spesial Thanks untuk sahabatku yang tergabung dalam Tourholic Adventure Team; Iwan (Jhon) sobatku yang masih brondong berbadan kekar n maco gituloh, Fendy (Pandy) sobatku yang berbadan subur tapi nyenengkeh, Warwan PK (Ohm Gajah)sobatku yang pinter gitar, Edy(Mbah Harjo) salah satu sobatku yang suka berfilosofi dan junkies style, Rizal;sobatku dari temanggung yang hobi makan, Bowo CSGK; jadilah calon lelaki yang baik, Rryan(Maryan) sobatku yang hobi nonton film dan agak centil, Arief (Mbah SuriP) Sobatku yang creative agak konyol dan bandar film "Cadas Man", Ari (Kentung) sobatku yang menjadi enterpreneur, Darmawan HP(Kyai Flexi) sobatku yang suka moto-moto.*
9. *Temen-temen KKN Bandut Kjudul; Rizal, Edy, Rryan, Darmawan, Ulva, Mere, Rjina, Putri.*
10. *Teman-teman manajemen A '01; Yudi MGL, Norman, Rizam, Bowo, Enies, Ana, Ika, Nunung, ivan, Aan, Fitri, ivan, Dina, Elita, Arum, Novi, Alief, Yudi Malang, Ivan, Widodo, Iksan, Usman, Cenol, Imron, Maskrama, isty, luluk, Siska, Nensi, Otong, Kiki, Afif, Obenk, Noval, Rewin, Nasir, Bejo. Terima kasih atas segala persahabatannya.*
11. *Temen-temen kos: Gudel, Wan AB, Juned, Saibun, Adi, Safik serta temen temen kontraan mbah harjo Thanks atas dukungannya.*
12. *semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu*

- 11. Երեսն-եան ինք: Ընդո՛ղ Կիր ը Բ. Կրու՛ղ Զարնո՛ւ. Ինչ Զարձ՛ջուր Եան Եան ինքն Եան Եան Եան
- 10. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 9. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 8. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 7. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 6. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 5. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 4. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 3. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 2. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան
- 1. Երեսն-եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան Եան

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1.Kualitas	7
2.Kualitas Jasa	12
3.Dimensi Kualitas Jasa.....	15
4.Kepuasan Pelanggan	16
5.TQM	19
6.QFD	25
B. Kajian Penelitian Sebelumnya.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Obyek Penelitian.....	39
B. Teknik Pengambilan Sampel	39
C. Jenis Data	40
D. Teknik Pengumpulan Data.	40
E. Definisi operasional Variabel Penelitian	41
F. Skala pengukuran variabel.....	42
G. Uji Kualitas Data	42
H Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
B. Uji Kualitas Data.	58
C. Analisis Deskriptif	62
D. Aplikasi QFD pada AHASS Tri Karya Sakti	63
E. Target operasional yang dilakukan AHASS Tri Karya Sakti	96
BAB V KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
C. Keterbatasan Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN	102
Lampiran 1 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas.....	103
Lampiran 2.Tabel Perhitungan Technical Descriptors	110
Lampiran 3.Tabel Penilaian Responden	112

Gambaran 4. Daftar Organisasi	113
Gambaran 3. Daftar Penelitian Berpandangan	113
Gambaran 2. Daftar Penelitian dan Jenis-jenis Deskripsi	110
Gambaran 1. Hasil Uji Keabsahan dan Validitas	103
GUMBIKUM	103
DAFTAR BUKU	101
C. Keabsahan Penelitian	100
B. Hasil	88
A. Kesimpulan	88
BAB A KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN	88
E. Daftar Operasional yang dijabarkan UHARS dan Cara Uji	82
D. Aplikasi OED pada UHARS dan Cara Uji	82
C. Analisis Deskripsi	83
B. Uji Keabsahan Data	88
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	20
BAB IA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.2 Hasil Uji Validitas	60
4.3 Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Kelamin	61
4.4 Klasifikasi Responden Berdasar Tingkat Usia	62
4.5 Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	63
4.6 Customer Requirement	68
4.7 Hasil Pengolahan Bobot	71
4.8 Customer Requirement dan Weight.....	72
4.9 Technical Descriptors	77
4.10 Target Technical Descriptors.....	80
4.11 Technical Difficulty	86
4.12 Prioritized Technical Descriptors	90

DAFTAR GAMBAR

2.1 Pengertian Produk	12
2.2 House Of Quality	32
2.3 Matrix QFD	33
2.4 Affinity Diagram	35
3.1 House Of Quality	46
3.2 Matrix QFD	47
3.3 Affinity Diagram	49
4.1 Bagan Struktur Organisasi	53
4.2 Apresiasi Affinity Diagram	67
4.3 Aplikasi Tree Diagram	77
4.4 Relationship dalam House Of Quality	79
4.5 Technical Difficulty dalam House Of Quality	87
4.6 Prioritized Technical Descriptors dalam House of Quality	91
4.7 Sinergi dan Konflik	95
4.8 Target dan Technical Difficulty dalam House of Quality	97