

**APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION*  
*DEPLOYMENT (QFD)* PADA PERSEWAAN WK GRUP  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**AAN VITRIASARI**  
20010410053

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PADJARAN  
JURUSAN EKONOMI

SKRIPSI

Sejarah dan Perkembangan Sistem Perbankan  
di Indonesia



DI  
BIMBANG DAN  
DIPERIKSA OLEH

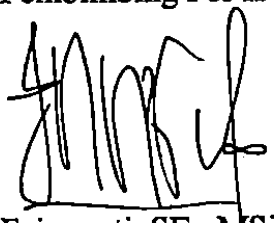
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PADJARAN  
2008

**SKRIPSI**

**APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(*QFD*) PADA PERSEWAAN WK GRUP  
DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :  
**AAN VITRIASARI**  
20010410053

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I & II



Tanggal 22.8.2005

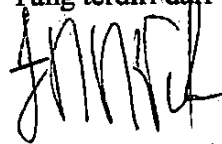
**SKRIPSI**

**APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(QFD) PADA PERSEWAAN WK GRUP  
DI YOGYAKARTA**

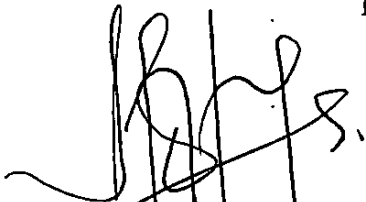
Diajukan Oleh :  
**AAN VITRIASARI**  
20010410053

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 28 Juli 2005

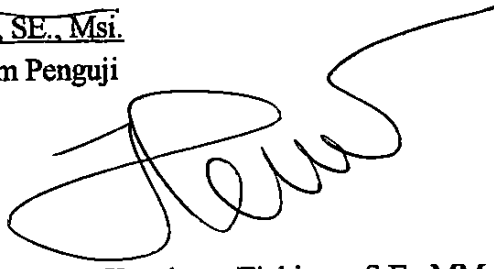
Yang terdiri dari



Fajarwati, SE., Msi.  
Ketua Tim Penguji

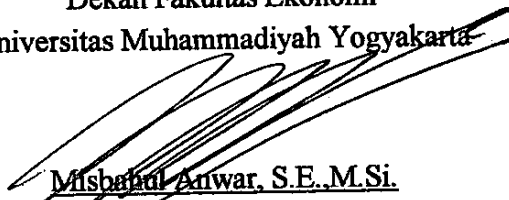


Indak Fatmawati, S.E., Msi.  
Anggota Tim Penguji



Heru Kurnianto Tjahjono, S.E., MM.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

## **"MOTTO"**

∩ Kesuksesan kita adalah ketika kita mampu mempersembahkan yang terbaik dari hidup ini untuk kemaslahatan manusia (Aa Gym)

∩ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (QS Alam Nasyrak: 6)

∩ Sesungguhnya ujian terberat dalam hidup ini bukan saat kita mendapat musibah melainkan saat kita berada dalam puncak kesuksesan (Aa Gym)

## **"PERSEMBAHAN"**

Karya kecil ini kupersembahkan kepada:

- ∩ Bapak, Mama' & Ade'ku tercinta
- ∩ Almarhum Mbah 'Kung & Ibu'ku (almarhumah) tersayang
- ∩ Seseorang yang sangat baik.....
- ∩ Almamaterku

## **“TERIMA KASIHKU”**

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

- ♥ Orang tuaku (bapak dan mama) atas limpahan doa, kasih sayang, semangat, dukungan dan motivasi yang tak henti-hentinya demi keberhasilanku. Begitu besar jerih payah yang telah kalian berikan kepadaku, dengan cucuran keringatmu yang bekerja siang malam untuk membesarkan dan membiayaiku. Semoga anakmu ini kelak dapat menjadi anak yang berguna dan berbakti padamu serta **dapat membahagiakanmu.**
- ♥ Almarhum *Mbah 'Kung* (Karto Salim) atas semua nasihat2nya, dan (almarhumah) *Ibu' (Bu Marni)* kasabaran, katabahan dan sikap keibuanmu menjadi teladanku. Ya Allah ...maafkan semua kesalahan dan ampuni segala dosa2 mereka berdua dan tempatkan mereka di tempat yang layak di sisi-Mu. Amin.
- ♥ Keluarga Bpk. H. Wakidjan: Pak Dhe dan Bu Dhe 'Djan atas ijin dan kesempatan yang telah diberikan, Mas Yanto & Mba' Amin, Mas Dar & Mba' Nur, Mas Agung & Mba' Eva serta Mas Agus & Mba' Tyas atas segala bantuan yang telah diberikan hingga terselesaikannya penelitian ini. Maaf atas segala kekurangan dan kesalahan .....
- ♥ Mas Surawan makasih bantuannya & maaf da 'repotin terus
- ♥ Pak Ndut & Lik 'Gin makasih sepatunya, Buat Wiznu **ingat janjimu ....!**
- ♥ Pak dhe 'Man & Bu dhe 'Yah makasih bantuannya, buat 'Dik Dandy jangan nakal lagi yach!
- ♥ **Think2 Crit** (Novi, Mara, Nana, Tanti, Arum, Litha, Rina & Nancy) makasih doa 'n motivasinya, akhirnya aku bisa nyusul kalian ha...ha...ha...
- ♥ Anak2 manajemen A '01, aku seneng bisa kenal 'n berteman dgn kalian semua, smoga persahabatan kita tetap terjalin Amin!
- ♥ Mara, thanx bahan kompre 'n komputernya tp sorry lho cartridgenya
- ♥ Nancy nuwun 'nggih bahan komprene...
- ♥ Sahabat lamaku 'Feny' meskipun jauh makasih ya doa 'n dukungannya ya, kapan pulang?
- ♥ Teman, sahabat, kakak sekaligus..... bagiku: *Mas Prama*, makasih banyak hanya itu yang dapat aku ucapkan sbagai imbalan atas segala kebaikan yang telah diberikan kepadaku (kesabaran, pengertian, dukungan, kepercayaan dan doanya) jangan berubah... smoga harapan, cita & impian terkabulkan Amin!

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah, penulis ucapkan puji syukur Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PADA PERSEWAAN WK GRUP DI YOGYAKARTA". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, petunjuk, dorongan, bimbingan serta kepercayaan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Mama' yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materiil
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ika Nurul Q., S.E., M.Si. atas arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak D. H. Agusri, M.Si. selaku Dosen Pembimbing



6. Bapak H. Wakidjan dan seluruh keluarga yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan memberikan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah penulis lakukan ini hanyalah sebuah karya keilmuan yang sangat kecil di dalam lautan keilmuan milik Sang Maha Alim. Segala keterbatasan yang ada pada diri penyusun masih sangat membutuhkan berbagai masukan, saran, kritik, dan diskusi agar penelitian yang dihasilkan menjadi lebih baik.

Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan sekalian yang telah meluangkan waktu untuk membaca skripsi ini. Apabila ada kata yang kurang berkenan, penulis memohon maaf sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Juli 2005

Aan Vitriasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian kualitas .....	6
2. Pengertian jasa pelayanan .....	7
3. Pengertian kualitas jasa pelayanan .....	8
4. Dimensi kualitas .....	9
5. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	
a. Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	11
b. Prinsip-prinsip dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	12
c. Manfaat <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	13
d. Alat-alat dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	15

a.	Pengertian <i>Quality Funtion Deployment (QFD)</i> .....	16
b.	Manfaat penggunaan <i>QFD</i> .....	17
c.	Proses <i>Quality Funtion Deployment (QFD)</i> .....	18
d.	Rumah kualitas atau <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	18
e.	Alat-alat dalam pelaksanaan <i>QFD</i> .....	23
B.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
BAB III	METODA PENELITIAN .....	27
A.	Obyek Penelitian .....	27
B.	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
C.	Jenis Data .....	28
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
F.	Skala Pengukuran Variabel.....	30
G.	Uji Kualitas Data.....	31
H.	Analisis Data .....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A.	Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	34
1.	Sejarah Singkat Berdirinya Persewaan WK Grup .....	34
2.	Arti Warna Logo Persewaan WK Grup .....	35
3.	Tujuan Berdirinya Persewaan WK Grup.....	35
4.	Letak Geografis Persewaan WK Grup .....	36
5.	Perkembangan Persewaan WK Grup.....	36
6.	Struktur Organisasi Persewaan WK Grup.....	37
7.	Pemasaran Persewaan WK Grup.....	42
B.	Analisis Deskriptif .....	44
C.	Uji Kevalidan Data .....	47
1.	Uji Validitas .....	47
2.	Uji Reliabilitas .....	49
D.	Pembahasan .....	50
1.	Mendefinisikan persyaratan konsumen ( <i>customer</i>	
	.....)	
	.....) terhadap Persewaan WK Grup .....	51

2. Menentukan bobot ( <i>weight</i> ) masing-masing persyaratan konsumen .....	53
3. Menentukan skala preferensi konsumen ( <i>preference scale</i> ) .....	59
4. Mendefinisikan penjelasan teknis ( <i>technical descriptors</i> ) ...	59
5. Menentukan keeratan hubungan ( <i>relationship</i> ) antara masing-masing persyaratan konsumen dengan masing-masing penjelasan teknis .....	64
6. Menentukan target yang akan dicapai .....	71
7. Menentukan tingkat kesulitan teknis ( <i>technical difficulty</i> ) dalam proses pencapaian target .....	73
8. Menentukan prioritas penjelasan teknis ( <i>priritized technical descriptors</i> ) .....	82
9. Menentukan konflik dan sinergi diantara penjelasan teknis..	84
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
C. Keterbatasan Penelitian .....	94

## DAFTAR TABEL

4.1.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin ( <i>gender</i> ) .....	44
4.2.	Klasifikasi responden berdasarkan umur .....	45
4.3.	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	45
4.4.	Klasifikasi responden berdasarkan intensitas penggunaan produk Persewaan WK Grup.....	46
4.5.	Hasil pengujian validitas kuesioner atribut <i>tangibles</i> .....	47
4.6.	Hasil pengujian validitas kuesioner atribut <i>reliability</i> .....	48
4.7.	Hasil pengujian validitas kuesioner atribut <i>responsiveness</i> .....	48
4.8.	Hasil pengujian validitas kuesioner atribut <i>assurance</i> .....	49
4.9.	Hasil pengujian validitas kuesioner atribut <i>emphaty</i> .....	49
4.10.	Hasil pengujian reliabilitas kuesioner .....	50
4.11.	<i>Customer Requirement</i> Persewaan WK Grup.....	53
4.12.	Hasil pengolahan data untuk <i>weigh</i> .....	55
4.13.	<i>Weigth</i> untuk <i>Customer Requirement</i> Persewaan WK Grup .....	57
4.14.	<i>Technical Descriptors</i> Persewaan WK Grup .....	63
4.15.	Target yang dicapai Persewaan WK Grup .....	72
4.16.	<i>Technical Difficulty</i> Persewaan WK Grup .....	79
4.17.	<i>Persewaan WK Grup</i> .....	82

## DAFTAR GAMBAR

2.1.	<i>House Of Quality</i> .....	20
2.2.	Proses <i>Quality Function Deployment</i> .....	21
3.3.	<i>House Of Quality</i> .....	32
4.1.	Bagan Struktur Organisasi Persewaan WK Grup .....	38
4.2.	Aplikasi <i>Affinity Diagram KJ Method</i> Persewaan WK Grup .....	53
4.3.	Aplikasi <i>Tree Diagram</i> pada Persewaan WK Grup .....	63
4.4.	<i>L-Shaped Matrix</i> dalam <i>House Of Quality</i> Persewaan WK Grup .....	66
4.5.	<i>Technical Difficulty</i> dalam <i>House Of Quality</i> Persewaan WK Grup .....	81
4.6.	<i>Interrelationship</i> dalam <i>House Of Quality</i> Persewaan WK Grup .....	88
4.7.	<i>House Of Quality</i> Persewaan WK Grup .....	90