

**ANALISIS APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
PADA HOTEL BUGISAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh
ADRIAN APPIN LAPANDU
20000410250

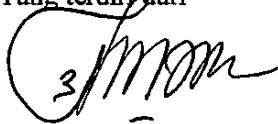
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005**

SKRIPSI
ANALISIS APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
PADA HOTEL BUGISAN
YOGYAKARTA


Diajukan oleh

ADRIAN APPIN LAPANDU
20000410250


Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Maret 2005
Yang terdiri dari



Dra. Tri Maryati, MM.
Ketua Tim Penguji

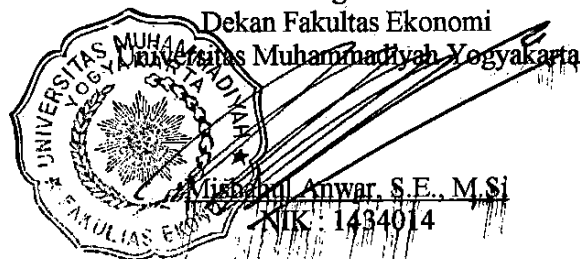


Ika Nurul Oamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Dra. Hasnah Rinyati, MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

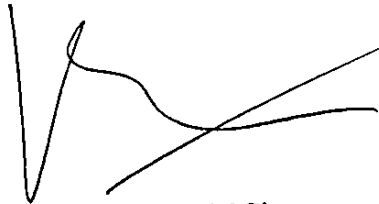


SKRIPSI
ANALISIS APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
PADA HOTEL BUGISAN
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

ADRIAN APPIN LAPANDU
20000410250

Telah disetujui Dosen pembimbing



Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
NIK : 143 058

Tanggal : 4 Maret 2005

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

Motto

- Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.
(Qs.: At-Taubah ayat 41)
- Sia-sia meminta sungai berhenti mengalir, yang terbaik adalah belajar berenang mengikuti arus.
(Anonim)

Kupersembahkan

Kepada :

Mama, Papa, Adik-adikku dan

Ginda Tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi inayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA HOTEL BUGISAN YOGYAKARTA" ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Atas bantuan tersebut, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku pimpinan dekan dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan izin penelitian dan motivasi kepada penulis.
2. Ibu Ika Nurul Qamari S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Sunarto selaku pemilik Hotel Bugisan yang telah memberikan izin dan informasi bagi penulisan skripsi ini.
4. Bapak Joko Wiratno selaku staf Hotel Bugisan yang telah banyak memberi masukan.
5. Semua yang telah banyak membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Semoga mendapatkan amal shaleh dari Allah SWT.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya dan bagi kalangan akademik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Maret 2005

Adrian Appin Lapandu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kualitas	5
B. Kualitas Jasa	8
C. Kepuasan konsumen	9
D. Konsep dan Manfaat QFD	12
E. Struktur dan Proses QFD	13
F. Alat-alat Analisis dalam Proses QFD	16
G. Implementasi QFD	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Obyek Penelitian	21
B. Teknik Pengambilan Sampel	21
C. Jenis Data	21
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Uji Kualitas Data	23
F. Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
B. Uji Kevalidan Data	30

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Saran	66

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Pengolahan Data dengan Uji Validitas	31
4.2 Nilai Alpha Uji Reabilitas	32
4.3 Consumer Requirement Hotel Bugisan Yogyakarta	35
4.4 Hasil Pengolahan Data dari Bobot (weight)	37
4.5 Consumer Requirement dan Weight	38
4.6 Technical Descriptors	43
4.7 Target Yang Dicapai Hotel Bugisan Yogyakarta	47
4.8 Technical Difficulty	53
	57

DAFTAR GAMBAR

2.1 House of Quality	14
2.2 Proses QFD	15
2.3 Affinity Diagram	17
4.1 Struktur Organisasi Hotel Bugisan	28
4.2 Aplikasi Affinity Diagram pada Hotel Bugisan Yogyakarta	33
4.3 Aplikasi Tree Diagram pada Hotel Bugisan Yogyakarta	40
4.4 Relationship Matrik	46
4.5 Technical Difficulty	55
4.6 Prioritas Penjelasan Teknis	59
4.7 Konflik atau Sinergi diantara Penjelasan Teknis.	62