

**ANALISIS PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GATRA MENTAL *ARITHMETIC*
CENTRE YOGYAKARTA**

*Analisis Applying of Quality Function Deployment in an Educational
Institution Gatra Mental Aarithmatic Centre Yogyakarta*

SKRIPSI



Oleh :

WIDIANTORO

20000410373

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

**ANALISIS PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GATRA MENTAL *ARITHMETIC*
CENTRE YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

WIDIANTORO

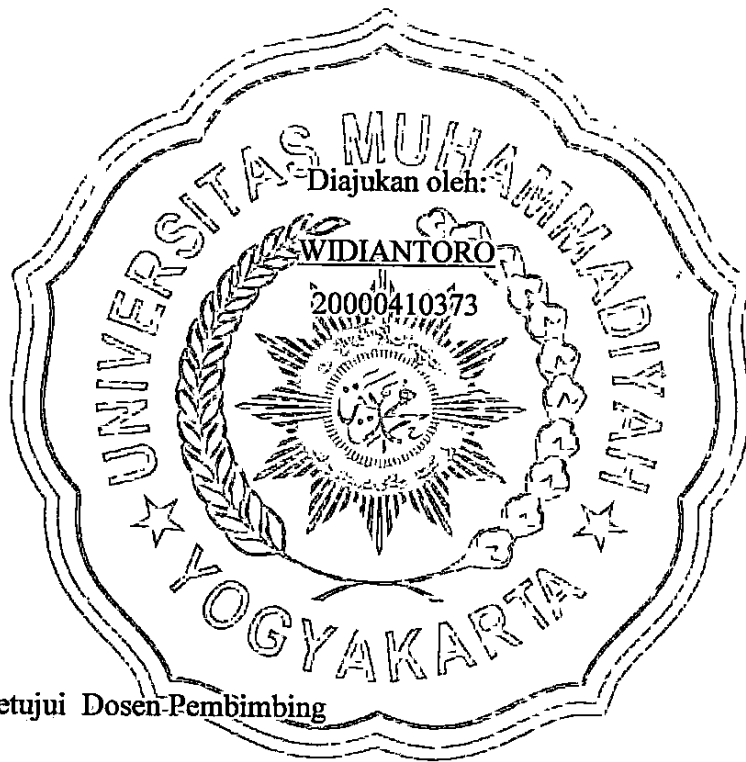
20000410373

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GATRA MENTAL *ARITHMETIC*
CENTRE YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Hj Munjiati Munawaroh, SE, Msi

NIK : 143024

Tanggal.....

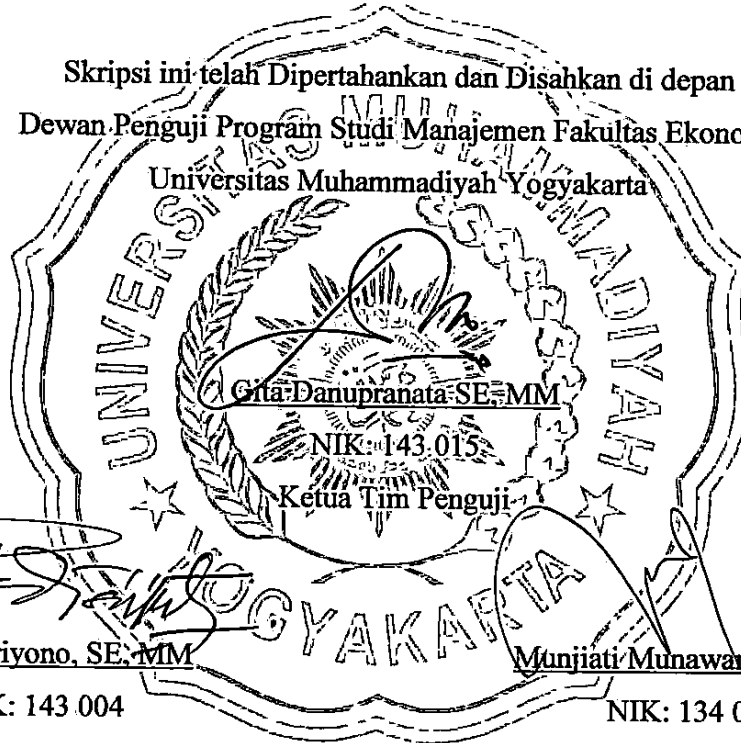
SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA LEMBAGA PENDIDIKAN GATRA MENTAL ARITHMETIC
CENTRE YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

WIDIANTORO

20000410373

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



Edi Supriyono, SE, MM

NIK: 143 004

Anggota Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, SE, MSi

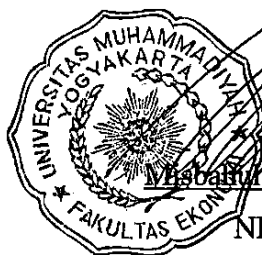
NIK: 134 024

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Musbatur Anwar, S.E. M.Si

NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, ,2008

Widiantoro
20000410373

Motto

- Apa saja nikmat yang kamu peroleh adalah dari Allah, dan apa saja bencana yang menimpamu maka dari (kesalahan) dirimu sendiri. Kami mengutusmu menjadi Rasul kepada segenap manusia dan cukuplah Allah menjadi saksi (An nissa` 5:79)
- Kebenaran itu adalah dari Tuhanmu, sebab itu janganlah sekali-kali kamu termasuk orang-orang yang ragu (Al-Baqarah 2:47)
- Pemenang bukanlah mereka yang tak pernah gagal, melainkan mereka yang tak pernah berhenti untuk mencoba.

INTISARI

Penelitian tentang analisis *Quality Function Deployment* pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta, yang diukur dengan variabel penelitian yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Sabihani, (2000) tentang 5 dimensi kualitas jasa dengan menggunakan penilaian skala likert 1 sampai 5. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan QFD pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta serta untuk menganalisis target operasional yang dilakukan oleh lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre*, dalam upaya mencapai kepuasan konsumen. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *House of Quality*.

Hasil penelitian dari pihak Gatra Mental *Arithmetic Centre* mengalami beberapa kesulitan teknis dalam penggunaan sistem komputer dan penyediaan kotak saran. Terdapat atribut yang mendapat prioritas utama dari pihak perusahaan yaitu pelatihan khusus dalam bidang pelayanan pelanggan.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, *Gatra Mental Arithmetic Centre*

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum wr. Wb

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Analisis Penerapan Quality Function Deployment pada Lembaga Pendidikan Gatra Mental Arithmetic Cente Yogyakarta*".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan kerjasama dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hj. Munjiati Munawaroh S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Semua dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu yang telah membesarkanku, memberi semangat, dorongan, do`a dan kasih sayang tanpa henti.
4. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Amin

Wassalamu'alaikum wa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kualitas	7
B. Kualitas Jasa.....	10
C. Dimensi Kualitas Jasa	11
D. Kepuasan Pelanggan	12

E. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	13
F. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
1. Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2. Konsep dan Manfaat QFD	16
3. Struktur dan Proses QFD	17
4. Alat Analisis dalam Proses QFD.....	22
G. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek dan Subyek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sempel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
1. Variabel Penelitian.....	28
2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen	30
1. Uji <i>Reliabilitas</i>	30
2. Uji <i>Validitas</i>	31
G. Analisis Data	32
1. <i>House of Quality</i>	32
2. <i>Affinity Diagram</i>	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1. Sejarah berdirinya perusahaan	37
2. Pengembangan perusahaan	37
3. Lokasi perusahaan.....	38
4. Tujuan perusahaan	38
5. Struktur organisasi	39
B. Uji Kualitas Instrumen	40
1. Uji Reliabilitas	40
2. Uji Validitas	41
C. Aplikasi <i>Quality Function Deployment</i> pada	
Gatra Mental Arithmetic Centre	43
1. Mendefinisikan <i>customer requirement</i> terhadap	
pelayanan Gatra Mental Arithmetic Centre	43
2. Menentukan bobot (<i>wight</i>) masing-masing	
persyaratan pelanggan (<i>customer requirement</i>)	49
3. Menentukan tingkat kepentingan (<i>Preference Scale</i>)	54
4. Mendefinisikan <i>Customer Requirement</i> kedalam	
penjelasan teknis	54
5. Menentukan keamatan hubungan (<i>Relationship</i>).....	59
6. Menentukan target yang dicapai	61
7. Menentukan tingkat kesulitan teknis (<i>Technical</i>	
Difficulty)	62

8. Menentukan prioritas penjelasan teknis <i>(Prioritized Technical Descriptors)</i>	69
9. Menentukan sinergi atau konflik diantara penjelasan teknis	73
D. Target Pencapaian yang Dilakukan oleh Gatra Mental Arithmetic Centre.....	76

BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

PENELITIAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
C. Keterbatasan Penelitian.....	80

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	----

LAMPIRAN	82
-----------------	----

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Pengolahan dengan Uji Reliabilitas.....	41
4.2 Hasil pengolahan dengan Uji Validitas.....	42
4.3 <i>Customer Requirement</i> pada Gatra Mental Arithmetic centere	47
4.4 Hasil Pengolahan Data untuk Bobot (<i>weight</i>).....	50
4.5 <i>Customer Requirement</i> dan <i>Weight</i> pada Gatra Mental Arithmetic Centre	51
4.6 <i>Technical Descriptors</i>	58
4.7 Target <i>Technical Descriptors</i>	61
4.8 <i>Technical Difficulty</i>	67
4.9 <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	70

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>House of Quality</i>	18
2.2 <i>Proses QFD</i>	20
2.3 <i>Affinity Diagram</i>	23
3.1 <i>House of Quality</i>	33
3.2 <i>Proses QFD</i>	35
3.3 <i>Affinity Diagram</i>	36
4.1 <i>Struktur Organisasi Gatra</i>	40
4.2 <i>Aplikasi Affinity Diagram</i>	45
4.3 <i>Aplikasi Tree Diagram</i>	54
4.4 <i>Relationship dalam House of Quality</i>	60
4.5 <i>Technical Difficulty</i>	68
4.6 <i>Technical Descriptors</i>	72
4.7 <i>Sinergi dan Konflik</i>	75
4.8 <i>House of Quality Total</i>	77