

**ANALISIS PENERAPAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
PADA UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

SKRIPSI

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



**Disusun oleh :
HERU SUPRIYANTO
20030410027**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : **HERU SUPRIYANTO**

Nomor mahasiswa : **20030410027**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "**Analisis Penerapan *Quality Function Deployment* Pada Universitas Ahmad Dahlan**" tidak terdapat karya ilmiah pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

HERU SUPRIYANTO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'du : 11)

**“Tujuan adalah sesuatu yang ditentukan di awal, diwujudkan di akhir,
tempat memulai perjalanan dan akhir dari sebuah perjalanan.”**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga telah dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan mengambil judul "ANALISIS PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN". Skripsi ini digunakan sebagai satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program S-1, pada Jurusan Ekonomi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas atas dorongan dan bantuan dari banyak pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan studi.
2. Ibu Fajarwati SE. MSi, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dengan kesabaran dan keikhlasan serta senantiasa memberikan semangat, dan nasehat sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
3. Ayah dan ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu kelancaran dan kesuksesan dalam menyusun tugas akhir ini

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan kalian. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan.

Akhirnya kepada Allah jualah kita memohon ampun dan petunjuk, semoga

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
INTI SARI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	4
B. Rumusan Masalah penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas	6
2. Kualitas Jasa	8
3. Kepuasan Konsumen	10
4. Total Quality Management (TQM)	12
a. Definisi TQM	12
b. Alat-alat TQM	14
5. Quality Function Deployment (QFD)	16
a. Definisi QFD	16
b. Manfaat QFD	17

	c.	Struktur dan Proses QFD	18
	d.	Alat-alat Analisis dalam Proses QFD	21
	e.	Implementasi QFD.....	23
	B.	Penelitian Terdahulu	25
BAB III.		METODOLOGI PENELITIAN.....	27
	A.	Obyek dan Subyek Penelitian	27
	B.	Teknik Pengambilan Sampel	27
	C.	Jenis Data.....	28
	D.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
	E.	Uji Kualitas Instrumen.....	29
	F.	Analisis Data.....	30
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
	A.	Gambaran Umum Universitas Ahmad Dahlan	33
	B.	Analisis Deskriptif	51
	C.	Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	53
	D.	Hasil Penelitian	56
	E.	Pembahasan	98
BAB IV		KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	100
	A.	Kesimpulan	100
	B.	Saran	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2. Asal Jurusan Responden	52
Tabel 4.3. Tahun Angkatan Responden	53
Tabel 4.4. Validitas Data	54
Tabel 4.5. Reliabilitas Data	56
Tabel 4.6. <i>Consumers Requirement</i> pada Universitas Ahmad Dahlan	59
Tabel 4.7. Bobot Kepentingan Persyaratan Konsumen	62
Tabel 4.8. Perhitungan Rata-Rata Dari Bobot (<i>Weight</i>)	63
Tabel 4.9. <i>Technical Descriptor</i>	69
Tabel 4.10. Target yang Dicapai Universitas Ahmad Dahlan	73
Tabel 4.11. <i>Technical Difficulty</i>	84
Tabel 4.12. <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>House of Quality</i>	19
Gambar 2.2. Proses QFD.....	20
Gambar 4.1. Aplikasi <i>Affinity Diagram</i> pada Universitas Ahmad Dahlan.....	57
Gambar 4.2. Aplikasi <i>Tree Diagram</i> pada Universitas Ahmad Dahlan.....	65
Gambar 4.3. <i>Relationships Matrix</i> dalam <i>House of Quality</i> pada Universitas Ahmad Dahlan	72
Gambar 4.4. <i>Prioritized Technical Descriptors</i> dalam <i>House of Quality</i>	92
Gambar 4.5. <i>Sinergi dan Konflik</i>	97