

**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Dsusun Oleh

DIMAS EKO
20030410375

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Dsusun Oleh

DIMAS EKO
20030410375

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
PADA RUMAH SAKIT LUDIRA HUSADA TAMA
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

DIMAS EKO
20030410375

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Meika Kurnia R. D. A., SE. M.S.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Muhammad 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 pengeyahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu alam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,

Dimas Eko

MOTTO

BERUSAHA TANPA BERDO'A ADALAH KESOMBONGAN SEORANG

HAMBA, TETAPI BERDO'A TANPA BERUSAHA ADALAH KEBODOHAN

SEORANG HAMBA. HAL ITU HARUS SEIRING, LAYAKNYA KAKI

KANAN DAN KAKI KIRI. DAN YANG TIDAK KALAH PENTING

ADALAH SEMANGAT, DISIPLIN, OPTIMIS, KOMITMEN, DAN

TANGGUNG JAWAB.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ♥ Bapak dan Ibu tercinta, nggak ada orang sehebat engkau. Perjuanganmu terukir tajam di jantung putramu ini.!!! Patuh, hormat, & sungkemku untukmu.
- ♥ Adikku tersayang Galih, yang sangat berjasa dalam pembuatan skripsi ini. Dan juga buat adik bungsuku tersayang Rila, jadi anak yang solehah yaa.!!!
- ♥ Sita, terima kasih buat semuanya. Support, kasih sayang, dan banyak lagi itu semua bagian dari semangat yang mengalir dalam jiwa aku. Aku selalu ingat kata2, "orang2 sukses,. Lihat siapa wanita dibelakangnya".
- ♥ Keluarga besarku di Jakarta, Cilacap. Alm. Eyang kakung, Eyang putri, Le Ikun, Le Bidin, Le Santo, dan semua saudara-saudaraku terima kasih atas semua dukungan dan do'anya.
- ♥ Anak2 kos lama Anjar, Adjie sukses selalu yaa, Rahmat, Fajar, Fendy, dan Anang. Teman kos-an Wiratama, khususnya Ibu Djahuri sekeluarga trus buat Dika, Aang lo emang temen yang baik sob, Dian kamu banyak berjasa buat aku, Budhi (Kabul) semangat terus yaa, Gery, Lukman, Wawan, Opick, Ian, Mas Iyus dan Maz Yunis, Agung"Petot", dan Aa Rakhmad. Dan juga untuk sobatku Chuzny Basya.
- ♥ Teman-teman Manajemen Kelas F angkatan 2003 khususnya Diaz, Rijal, Nandar, teman-teman KKN, dan anak-anak KOPMA UMY.
- ♥ Anak-anak Jl. Semangka 1 khususnya Onank, Paul, Dado, Anjar, dan Fakih makasih ya sob...!!!.
- ♥ Almamaterku.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. Wb

Puji dan syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi dengan judul **"Implementasi Quality Function Deployment pada Rumah Sakit Ludira Husada Tama Yogyakarta"** dapat terselesaikan.

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. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
2. Para dosen yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kedua orang tua Bapak dan Ibu yang telah membesarkanku, memberikan semangat, dorongan, do'a dan kasih sayang tanpa hentinya.
4. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal kepada pihak yang telah penulis sebutkan diatas. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta,

Dimas Eko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kualitas	6
B. Kualtas Jasa	7

C. Dimensi Kualitas Jasa	9
D. Pengukuran Kualitas	10
E. Kepuasan Pelanggan.....	13
F. QFD	16
G. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Obyek Penelitian	25
B. Teknik Pengambilan Sampel	25
C. Jenis Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
F. Skala Pengukuran Variabel.....	27
G. Uji Kualitas Instruman	28
1. Uji Reliabilitas	28
2. Uji Validitas	28
I. Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	33
1. Sejarah dan perkembangan R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta..	33
2. Tugas, fungsi, visi, misi, dan nilai-nilai R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta.....	33
3. Struktur organisasi	34
4. Sumber daya manusia	39

5. Operasional	41
B. Analisis Deskriptif	45
C. Uji Kualitas Instrumen	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	48
D. Analisis Hasil Penelitian	49
1. Mendefinisikan persyaratan konsumen.....	50
2. Menentukan bobot masing-masing persyaratan konsumen	58
3. Menentukan preferensi persyaratan konsumen.....	63
4. Mendefinisikan <i>Customer Requirement</i> ke dalam penjelasan teknis	63
5. Menentukan keceratan hubungan antara masing-masing persyaratan Konsumen dan penjelasan teknis	66
6. Menentukan targaet yang dicapai	68
7. Menentukan tingkat kesulitan teknis	69
8. Menentukan prioritas penjelasan teknis	77
9. Menentukan konflik atau sinergi diantara penjelasan teknis	79
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
C. Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	87

A. Lampiran 1 Daftar Kuisioner	87
B. Lampiran 2 Perhitungan Modus	99
C. Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	101
D. Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	107
E. Lampiran 5 Perhitungan <i>Technical Descriptor</i>	112

DAFTAR TABEL

4.1 Kamar Rawat Inap R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta	43
4.2 Tarif Pelayanan Rawat Jalan R.S Ludira Husada Tama Yogyakarta	44
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.6 Hasil Pengolahan Data dengan Uji Validitas	47
4.7 Hasil Pengolahan Data dengan Uji Reliabilitas	49
4.8 <i>Customer Requirement</i> R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta.....	56
4.9 Hasil Pengolahan Data Untuk Bobot (<i>weight</i>).....	59
4.10 <i>Customer Requirement</i> dan <i>Weight</i> R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta	61
4.11 <i>Technical Descriptor</i>	65
4.12 Target Yang Dicapai	68
4.13 <i>Technical Difficulty</i>	75
4.14 <i>Prioritized Technical Descriptor</i>	78

DAFTAR GAMBAR

3.1	<i>House of Quality</i>	22
3.2	<i>House of Quality</i>	32
3.1	Struktur Organisasi	38
3.2	Aplikasi Affinity Diagram	51
3.3	<i>Tree Diagram</i>	64
3.4	<i>Relationship dalam House of Quality</i>	67
3.5	<i>Technical Difficulty</i>	76
3.6	<i>Technical Descriptor</i>	82
3.7	<i>House of Quality Total</i>	83