

**PEMANFAATAN SUARA PELANGGAN (*THE VOICE OF CUSTOMER*)  
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA  
(Studi Kasus: Bus PO. Sumber Alam, Kutoarjo)**



Disusun Oleh  
**COKRO**  
20010410244

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**PEMANFAATAN SUARA PELANGGAN (*THE VOICE OF CUSTOMER*)**  
**DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***  
**UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA**  
**(Studi Kasus: Bus PO. Sumber Alam, Kutoarjo)**

Diajukan oleh

**COKRO**  
**20010410244**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I

**Ika Nurul Qamari, SE, M.Si**  
**NIK: 143058**

Tanggal 03 Agustus 2005

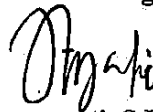
**SKRIPSI**  
**PEMANFAATAN SUARA PELANGGAN (*THE VOICE OF CUSTOMER*)**  
**DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***  
**UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA**  
**(Studi Kasus: Bus PO. Sumber Alam, Kutoarjo)**

Diajukan oleh

**COKRO**  
**20010410244**


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 31 Agustus 2005  
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji



**Rita Kusumawati, S.E., M.Si.**  
**NIK: 143059**

Anggota Tim Penguji

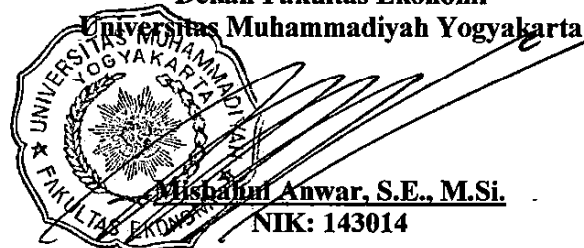
  
**Fajarwati, S.E., M.Si.**  
**NIK: 143054**

Anggota Tim Penguji

  
**Isthofaina Astuti, S.E., M.Si.**  
**NIK: 143041**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
**Mishanul Anwar, S.E., M.Si.**  
**NIK: 143014**



1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

1911

## INTISARI

Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) untuk perusahaan manufaktur secara prinsip menggunakan pendekatan matriks, sementara analisis QFD untuk perusahaan jasa menggunakan kombinasi antara QFD dan dimensi kualitas jasa (*Servqual*) untuk menunjukkan pendekatan lain yang bernama Behara sebagai pendekatan *House of Service Quality* (HOSQ). Tujuan skripsi ini adalah untuk membicarakan tentang penggunaan pendekatan dalam menganalisis pemanfaatan suara pelanggan (*The Voice Of Customer*) untuk menghasilkan kualitas jasa pada PO. Sumber Alam Kutoarjo.

Hasil penelitian menunjukkan, atribut persyaratan konsumen memperoleh penilaian sangat penting (5) sebanyak 18 atribut dan penting (4) sebanyak 8 atribut menurut responden. Target operasional yang harus dilaksanakan yaitu keberadaan musik. Dan langkah-langkah dalam menanggapi permintaan penumpang yaitu memperbaiki eksterior dan interior serta peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Quality Function Deployment, Service Quality Dimension, House of Service Quality.

## ABSTRACT

*Quality Function Deployment (QFD)* analysis for manufacturing industry principally applies matrix approach, while the QFD analysis for service industry uses a combination between QFD and *Service Quality (Servqual) Dimensions* to establish another approach namely Behara as *House of Service Quality (HOSQ) Approach*. The purpose of this skripsi is to discuss the use of these approaches in analyzing the benefit of 'the voice of customer' to create service quality at PO. Sumber Alam Kutoarjo.

Result of research shows, that the assessment of customer to get value is very important (5) as much 18 attribute and important (4) as much 8 attribute according to the respondent. Operational target which had to execute is music existence. And the steps to answering passenger request is to repair eksterior and interior and also the improvement of services quality.

**Keywords:** *Quality Function Deployment, Service Quality Dimension, House of Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Assalamu'alaikum warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang tiada pembicarapun mampu meliputi segala puji bagi-Nya. Tiada penghitung maupun mampu mencakup bilangan nikmat dan karunia-Nya, tiada daya upaya bagaimanapun mampu memenuhi kewajiban pengabdian kepada-Nya. Dan semoga segala salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta umatnya hingga akhir zaman.

Penulis mengambil judul ini **PEMANFAATAN SUARA PELANGGAN (THE VOICE OF CUSTOMER) DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA (Studi Kasus: Bus PO. Sumber Alam, Kutoarjo)**. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Akhirnya dalam melakukan pembuatan Skripsi ini penulis menyadari telah banyak melibatkan berbagai pihak sehingga dapat terciptanya Skripsi ini maka dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari, SE, M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuhu.*

Yogyakarta, 2005

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	5

A.	Landasan Teori .....	5
1.	<i>Voice Of Customer</i> .....	5
2.	Pemanfaatan <i>Voice Of Customer</i> .....	5
3.	Kualitas .....	6
4.	Jasa .....	11
5.	Kualitas jasa .....	13
6.	Harapan konsumen .....	18
7.	Kepuasan konsumen .....	20
8.	<i>Total Quality Service</i> .....	25
9.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	28
10.	<i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	33
B.	Penelitian Terdahulu .....	36
BAB III	METODA PENELITIAN .....	38
A.	Obyek Penelitian .....	38
B.	Jenis Data .....	38
C.	Teknik Pengambilan Sempel .....	38
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
F.	Uji Kualitas Data .....	41
G.	Analisis Data .....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	43
1. Sejarah berdirinya PO. Sumber Alam .....	43
2. Tujuan pendirian PO. Sumber Alam .....	44
3. Perkembangan PO. Sumber Alam .....	44
4. Sumber daya manusia .....	46
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
1. Uji validitas .....	47
2. Uji reliabilitas .....	48
C. Aplikasi <i>Quality Function Deployment</i> pada Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta- Karawang .....	49
1. Mendefinisikan persyaratan para pengguna Bus. Patas PO. Sumber Alam tujuan yogyakarta- Karawang .....	49
2. Menentukan bobot ( <i>weight</i> ) masing-masing persyaratan konsumen ( <i>Customer Requirement</i> ) dengan pemberian angka 1 hingga 5 .....	53
3. Menentukan skala preferensi konsumen .....	57
4. Menerjemahkan keinginan-keinginan <i>customer</i> dengan menyesuaikan bagaimana ( <i>How's</i> ) yang dapat dilakukan oleh pihak bus .....	60

5. Menentukan keeratan hubungan antara masing-masing <i>customer requirement</i> dengan komponen <i>How's Bus</i> .....	63
6. Tingkat kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	65
7. Matriks kolerasi .....	67
<b>BAB V    SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN</b> .....	69
A. Simpulan .....	69
B. Saran .....	71
C. Keterbatasan penelitian .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

4.1. Hasil Pengolahan Data dengan Uji Validitas .....	50
4.2. Nilai Alpha Uji Reliabilitas .....	51
4.3. <i>Customer Requirement</i> .....	55
4.4. Tingkat kepentingan <i>Customer Requirement</i> .....	57
4.5. Bobot Kepentingan Persyaratan Konsumen Pada Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang .....	58
4.6. Skala Preferensi Konsumen .....	60
4.7. Komponen <i>How`s Bus</i> .....	65
4.8. Urutan Tingkat Kepentingan <i>Relative</i> dan <i>Absolute</i> Komponen <i>How`s Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep kepuasan Konsumen .....	23
2.2. <i>House Of Quality</i> .....	31
2.3. <i>Proses QFD</i> .....	33
4.1. Struktur Organisasi PO. Sumber Alam .....	48
4.2. Aplikasi <i>Affinity Diagram</i> Pada Bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta-Karawang .....	54
4.3. Aplikasi <i>Tree Diagram</i> Pada bus Patas PO. Sumber Alam tujuan Yogyakarta Karawang .....	64