

**KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**



Oleh :

MARWAN EKO NUGROHO

2000 041 0173

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2005

**KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MARWAN EKO NUGROHO

2000 041 0173

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2005

KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

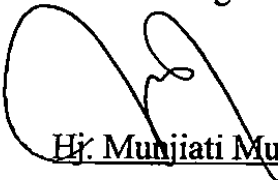
Diajukan oleh

Marwan Eko Nugroho

2000 041 0173

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

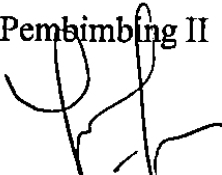


Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.Si.

NIK : 143 024

Tanggal :

Pembimbing II



Fauziah, SE

NIK : 143 057

Tanggal :

KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Diajukan oleh

Marwan Eko Nugroho

2000 041 0173

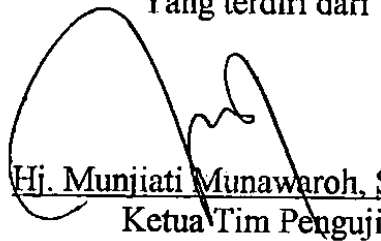
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 24 Januari 2005

Yang terdiri dari



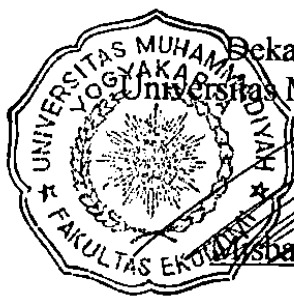
Drs. Wihandaru SP, M.Si
Anggota Tim Penguji



Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.si
Ketua Tim Penguji



Siti Diyah Handayani, SE, MM
Anggota Tim Penguji



Mengetahui
Bekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Asbahul Anwar, SE, M.Si.
NIK: 143014

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 naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2005

Marwan Eko Nugroho

Terima kasih buat :

Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya, Rosul Allah Muhammad SAW.

Bapak (Alm) dan Ibu yang memberikan doa dan segalanya (moril maupun materiil).

Adik-adikku (sing rukun kasih Ibu).

Ling-ling (makasih kebersamaannya dan kasih suportnya).

Keluarga P'd Dodo n wawan (makasih udah minjemin komputernya waktu aku di Klaten).

Patka ganks : Alee moes n oneng makasih komputernya (sorry aku ganggu terus), Pak Utad piye kku'e (maju terus pantang mundur, ojo cm terus), Obet (ayo skripsin'e digarap, cm terus), Ketut (komputer'e dilengkapi trus dinggo garap skripsi), Danang (makasih gambar'e).

Gumoonk ganks : (Isa: makasih komputernya, ipup, yuga, yayan, abdi brind) ayo main bola lagi.

Campus friends : Nasrul (piye usahane?, maju terus), Afif (kembang'e lancar tho?), jun-jun (sorry aku gak pernah nongol), Hes-hes (makasih udah nungguin ampai kelar), Harex (makasih udah bantu ngerjain skripsi), Ali cleng (kapan nyusul?), Bulux (maju nang dosen wis ping piro?)

Man C Utd 2000 : Anna sancay, Nopex dalimog, Erwin, Aniek, Fajar, Novi, Rina, Enny, Fitri, Isti, Nenenk, Ming, Marwan ndut, Tengku, Popon, n semua Man C Utd 2000 crew LOVE & PEACE.

Semua pihak yang telah membantu langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebut satu per satu, semoga Allah yang membalasnya Amien.

Almamaterku

Adik-adikku Tersayang

Ayahanda (Alm) dan Ibunda Ter cinta

Kupersembahkan karya kecil ini untuk:

PERSISMA/STAN

buntu (Jama'luddin Rumi)

"Kegagalan adalah penundaan, bukan kegagalan, kegagalan adalah jalan memutar, bukan jalan

sebagaimana api yang mengkilangkan kotoran emas dan perak" (HR. Abu Daud)

"Sesungguhnya saktinya orang Muslim itu membuat Allah mengkilangkan kesalahan-kesalahan,

berlalu pengetahuan, beberapa derajat" (QS. Al Mujadalah 11)

... ..

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan penelitian	5
E. Manfaat penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep <i>Total Quality management</i>	7
B. <i>Total Quality Service</i>	10
C. QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	24
B. Metode Pengambilan sampel	24
C. Jenis Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
F. Uji Kualitas Data	30
G. Analisis Data	31

A. Gambaran umum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	33
1. Sejarah UMY	33
2. Visi Universitas	35
3. Misi Universitas	37
4. Indikator Utama	37
5. Pimpinan Universitas	42
B. Analisis dan Pembahasan	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
2. Analisis Servqual	47
3. Analisis Kesenjangan	50
C. Aplikasi QFD pada UMY	53

BAB V SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	92
B. Saran	94
C. Keterbatasan Penelitian	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Table 4.2.	Dosen dan Rencana Pengembangan	39
Table 4.3.	Perincian Jumlah Responden	44
Table 4.4.	Uji Validitas Item Pertanyaan	46
Table 4.5.	Nilai <i>Alpha</i> Uji Reliabilitas	47
Table 4.6.	Skor <i>Servqual</i>	49
Table 4.7.	Analisis Kesenjangan	51
Table 4.8.	Persyaratan-persyaratan Konsumen	54
Table 4.9.	Bobot Kepentingan Persyaratan Konsumen	58
Table 4.10.	Skala Prioritas Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan UMY	63
Table 4.11.	<i>Technical Descriptors</i>	67
Table 4.12.	Target <i>Technical descriptors</i>	70
Table 4.13.	<i>Technical Difficult</i>	78
Table 4.14.	<i>Prioritized Technical Descriptors</i>	82