

**APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA
PT. MITRA INDRA SEJAHTERA**



Oleh

SURIYANTO
220410468

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

**APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA
PT. MITRA INDRA SEJAHTERA**

SKRIPSI

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



Oleh

SURIYANTO
220410468

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

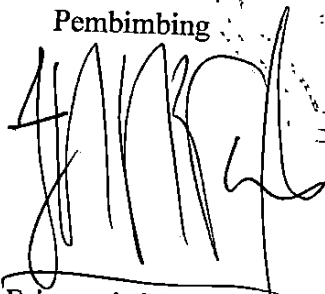
SKRIPSI
APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA
PT. MITRA INDRA SEJAHTERA

Diajukan oleh

SURIYANTO
20020410468

Telah disetujui Dosen Pembimbing:

Pembimbing



Fajarwati, S.E., M.si

NIK : 143054

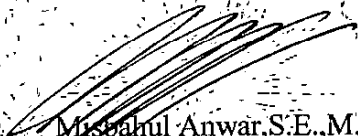
Tanggal


SKRIPSI
APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA
PT. MITRA INDRA SEJAHTERA

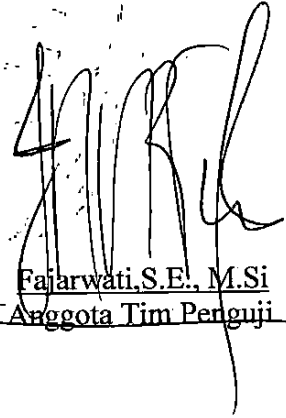
Diajukan oleh:

SURIYANTO
20020410468

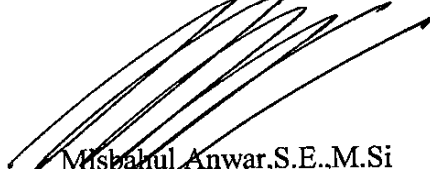
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 April 2007
Yang terdiri dari


Misbahul Anwar, S.E., M.Si
Ketua Tim Penguji


Susanto, Drs., M.S.
Anggota Tim Penguji


Fajarwati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E., M.Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 April 2007

Suriyanto

Skripsi ini kupersentahkan
kepada:
Ayah dan Ibu tercinta
Ibu Wati dan Ibu Wati
Sangat Perkasih dan
Almamaterni

*Kegagalan hanyalah bagi orang yang berputus asa, dan takut mengemudi pait
getirnya kehidupan (penulis)*

Glad and Grief together (penulis)

*Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai
kebahagiaan dan kebaikannya serta kebagusan hidup.
(Hadits)*

Falsafah Hidup Koe

Terima kasih ke...

1. *ALLAH SWT, Dzat yang maha sempurna... rahmat serta karunia yang Engkau berikan membuat hamba mampu menyelesaikan proses pencapaian cita-cita.*
2. *Our Prophet MUHAMMAD SAW, dengan cinta, pengorbanan, dan kesabaran menjadikan tolak ukur untukku menjalani kehidupan yang keras dan penuh cobaan yang harus tetap kulalui.*
3. *My Parent, yang selalu mendo'akan dalam setiap sujud dan tidurmu, yang memperjuangkan semuanya untukku, mengukir jiwa ragaku dengan kasih sayang dan cinta yang tulus, tanpa mengharapkan balasan setetes airpun dariku selain menjadikanku seorang yang berilmu dan berakhlak...(pak, ma, kak... mudah-mudahan ini awal dari visi yang ingin ku gapai tidak lain kecuali membahagiakan kalian).*
4. *Keluarga keduaku WIGAN... thank's atas persahabatan dan pertemanan yang kalian berikan. Ayoo... cepetan wisuda yang merasa dah bangkotan..*
5. *Yang Terkasih "Lentera Hidupku" hadirmu melangkapi dan menerangi setiap goresan yang indah dalam hidupku. Thank's for "Love and Inspiration"...*
6. *All my friend ... sorry kalau ga bisa ku sebutin atu2... yang jelas makasih atas semuanya yaaa...*
7. *Almamaterku.*

ABSTRACT

This skripsi represent the report result of research " APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PT. MITRA INDRA SEJAHTERA". As for problem of this research is analyze QFD applied by PT. MITRA INDRA SEJAHTERA. Analyzing operational target that done by PT. MITRA INDRA SEJAHTERA to support QFD application.

This research use method question, by giving questionnaires, interview or direct interview to employees and consumer PT. MITRA INDRA SEJAHTERA. Hereinafter data obtained by analysis of with using analyzing Quality Function Deployment.

Pursuant to analysis of QFD known by QFD application on PT. MITRA INDRA SEJAHTERA is good application because relationship matrix on House of Quality between costumer requirement and technical difficulty able to answer customer requirement. the operational target applied by PT. MITRA INDRA SEJAHTERA is mechanic training.

Key word: Quality Function Deployment, House of Quality

INTISARI

Skripsi ini merupakan laporan hasil penelitian “ APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA PT. MITRA INDRA SEJAHTERA “. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah menganalisis aplikasi QFD pada PT. MITRA INDRA SEJAHTERA menganalisis target operasional yang dilakukan PT. MITRA INDRA SEJAHTERA untuk mendukung pelaksanaan QFD.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan, metode wawancara atau interview langsung kepada karyawan dan pelanggan PT. MITRA INDRA SEJAHTERA. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Quality Function Deployment*.

Berdasarkan analisis *Quality Function Deployment*, aplikasi QFD pada PT. MITRA INDRA SEJAHTERA adalah baik karena *matrix relationship* antara *customer requirement* dan *technical difficulty* dalam *House of Quality* pada dasarnya mampu menjawab persyaratan konsumen. Target operasional yang dilakukan PT. MITRA INDRA SEJAHTERA adalah pelatihan khusus mekanik.

Kata kunci: *Quality function Deployment, House of Quality*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Aplikasi Quality Function Deployment pada PT. Mitra Indra Sejahtera”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi PT. MITRA INDRA SEJAHTERA dalam mengaplikasi QFD untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis

3. Ibu Fajarwati S.E. M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ibu Dra. Siti Dyah Handayani MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menjalani proses akademik.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan masa studi.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 Wr. Wb

Yogyakarta,

27 April 2007

Suriyanto

DAFTAR ISI

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

1.	Kualitas.....	5
2.	Kualitas Jasa	9
3.	Dimensi Kualitas Jasa	12
4.	Kepuasan Pelanggan.....	13
5.	Total Quality Management (TQM)	17
6.	Quality Function Deployment (QFD)	22
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III	METODA PENELITIAN	35
A.	Obyek Penelitian.....	35
B.	Teknik Pengambilan Sampel	35
C.	Jenis Data.....	36
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
E.	Definisi Operasional Variabel.....	37
F.	Skala Pengukuran Variabel.....	38
G.	Uji Skala Instrumen	38
1.	Uji Validitas.....	38
2.	Uji Reliabilitas.....	39
H.	Alat Analisis.....	40
1.	House of Quality.....	40
2.	Affinity Diagram / KJ Method	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
B.	Uji Kualitas Instrumen.....	51
C.	Analisis Deskriptif	54
D.	Aplikasi QFD pada PT MITRA INDR A SEJAHTERA	56

E.	Target Pengoperasian yang dilakukan	
	PT. MITRA INDRA SEJAHTERA	88
BAB V	KESIMPULAN, SARAN, DAN, KETERBATASAN	90
A.	Kesimpulan	90
B.	Saran	91
C.	Keterbatasan Penelitian.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Hasil pengolahan data dengan Uji Validitas	52
4.2 : Nilai Alpha Uji Reliabilitas.....	54
4.3 : Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	55
4.4 : Klasifikasi Banyaknya Jasa servis yang telah dilakukan.....	55
4.5 : Klasifikasi Responden Berdasar Jenis Pekerjaan.....	56
4.6 : <i>Customer Requirement</i>	60
4.7 : Hasil Pengolahan Data untuk Bobot	62
4.8 : <i>Customer Requirement</i> dan <i>Weight</i>	63
4.9 : <i>Technical Descriptors</i>	69
4.10: Targer <i>Technical Descriptors</i>	72
4.11: <i>Technical Difficulty</i>	77
4.12: <i>Distintioned Technical Descriptors</i>	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pengertian Produk	10
2.2 House of Quality	28
2.3 Matrix Quality Function Deployment.....	30
2.4 Affinity Diagram.....	32
4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. MITRA INDRA SEJAHTERA...	51
4.2 Aplikasi Affinity Diagram	60
4.3 Aplikasi Tree Diagram.....	68
4.4 Relationship dalam House of Quality	71
4.5 Technical Difficulty dalam House of Quality	79
4.6 Prioritized Technical Descriptors pada House of Quality.....	83
4.7 Sinergi dan Konflik	87
4.8 Target dan Technical Difficulty dalam House of Quality	90