

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK**

***APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
METHOD TO INCREASE GO-JEK'S CUSTOMER SATISFACTION***

SKRIPSI



Oleh:

NENENG KHAIRUNNISA

20160410232

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Neneng Khairunnisa

Nomor Mahasiswa : 20160410232

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Gojek**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 20 Maret 2020

Neneng Khairunnisa

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta, yaitu Bapak Abdollah dan Ibu Siti Nursiah. Saya mengucapkan banyak terimakasih atas segala do'a dan dukungan materi serta moral yang telah diberikan selama ini.
2. Kepada kakak-kakakku, Sulha, Fitriyah Istiqamah, dan Muhammad Arif Hidayatullah yang baik hati dan ikhlas mendoakan adik bungsu ini. Juga untuk adik istimewa Ms. Ni'amillah, semoga sehat dan bahagia selalu.
3. Kepada sahabat yang sangat baik, Ince Marlina Tri Andani, Muhammad Rizal Hidayatullah, Saiful Bahri, Ari Inayatullah, dll. Terima kasih sebanyak-banyaknya karena telah menjadi sahabat yang menguatkan dan menghibur dikala susah dan senang.
4. Kepada cinta dan sayangku, sobat ambyar amburadul ku, grup pengajian rutin yang obrolannya tidak berisi pengajian sama sekali, Afinda Dewi Anggraeni, Ranita Mentari Fakkiah, dan Hidanafie Azria C yang sudah kebersamaan sejak awal perkuliahan hingga lulus dalam segala keadaan apapun.
5. Kepada sahabat kontrakan bidadari surga, Laili Maulidiyah, Fenny Septiarini, dan Ajeng Bagja Ramadhan yang telah menjadi sahabat sekaligus ibu di kontrakan.

6. Kepada Christian Hendrik yang sangat baik menemani dan menguatkan selama ini. Semoga terus bahagia yaa.
7. Kepada sahabat KKN Mandiri Lensa Borneo, tanpa kalian kuliah ku hambar guys.
8. Kepada semua yang ikut membantu menyemangati dan mendoakan atas kesuksesan penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat-Nya dengan memberikan kemudahanh, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gojek”** .

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi serta memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyusun strategi dan kebijakan serta visi dan misi almamater tercinta.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc, Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa manajemen.

3. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa manajemen.
4. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.
6. Ibu dan Bapak serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan nasihat serta perhatian yang tiada henti, terima kasih juga atas doa yang setiap hari sudah diberikan untuk penulis hingga sampai pada tahap ini.
7. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman organisasi yang penulis sayangi sudah memberikan semangat dan menjadi tempat pulang baik dalam keadaan senang atau sedih.

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.

Yogyakarta, 26 Februari 2020

Neneng Khairunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.

E. Beberapa istilah yang digunakan pada penelitian ini	Error! Bookmark not defined.
F. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Layanan Gojek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 <i>Relationship Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Data Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 <i>Voice of Costumer</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tingkat Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil <i>Relationship Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 <i>Importance Rating</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 *House of Quality***Error! Bookmark not defined.**