

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
PEMANFAATAN *THE VOICE OF CUSTOMER*  
UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA  
DI KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar**

***ANALYSIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) EXPLOITING  
OF THE VOICE OF CUSTOMER FOR PRODUCED QUALITY OF  
SERVICE AT KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar***



Oleh

MUHAMAD HAIKAL HAZAMI  
20020410482

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2009**

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
PEMANFAATAN *THE VOICE OF CUSTOMER*  
UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA  
DI KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar**

***ANALYSIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) EXPLOITING  
OF THE VOICE OF CUSTOMER FOR PRODUCED QUALITY OF  
SERVICE AT KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar***

**SKRIPSI**

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



Oleh

MUHAMAD HAIKAL HAZAMI

20020410482

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2009**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
PEMANFAATAN *THE VOICE OF CUSTOMER*  
UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA  
DI KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar**

***ANALYSIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) EXPLOITING  
OF THE VOICE OF CUSTOMER FOR PRODUCED QUALITY OF  
SERVICE AT KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar***

Diajukan oleh

MUHAMAD HAIKAL HAZAMI  
20020410482

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fauziah.S.E.,M.Si.

Tanggal 18 November 2009

NIK : 143 057

## SKRIPSI

### **ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PEMANFAATAN *THE VOICE OF CUSTOMER* UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA DI KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar**

### ***ANALYSIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) EXPLOITING OF THE VOICE OF CUSTOMER FOR PRODUCED QUALITY OF SERVICE AT KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar***

Diajukan oleh  
MUHAMAD HAIKAL HAZAMI  
20020410482

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 26 Desember 2009  
Yang terdiri dari

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

Tri Maryati, SE.,M.M.  
Anggota Tim Penguji

Iskandar Bukhori SE.,MSi.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar SE.,M.Si.  
NIK: 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhamad Haikal Hazami

Nomor mahasiswa : 20020410482

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PEMANFAATAN *THE VOICE OF CUSTOMER* UNTUK MENGHASILKAN KUALITAS JASA DI KOPERASI KPRI GURU Pedes, Karawang, Jabar”** 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 pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 26 Desember 2009

Muhamad Haikal Hazamii

## **MOTTO**

*Jadikanlah segala sesuatu yang terjadi dalam hidup ini sebagai perantara bagimu untuk mencari keridhoan Allah, ketika sesuatu disandarkan kepada-NYA insya Allah akan menjadi sebuah kebaikan bagimu*

## PERSEMBAHAN

Rasa Syukur kepada ALLAH SWT, karena dengan kehendaknya skripsi ini bisa terselesaikan  
Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW

Karya ini dipersembahkan untuk :

*Ayahanda tercinta Bpk H Yana, Ibunda tercinta Ibu Hj Euis, Isteriku tersayang Aah Fadilah,  
Anakku Halwa, Adikku Iqbal dan Syifa semoga ini bisa menjadi motivasi bagimu*

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk

Keluarga besar *Bpk H yana* dan keluarga besar *Ibu Hj Euis*

Keluarga Besar *Bpk Oman, Ibu Idah* dan Keluarga Besar *H Fakhri, ma Hindun*

Keluarga besar *Bpk Sujam* dan *Ibu Wesah*

Terima kasih buat pihak-pihak yang sudah banyak membantu doa, tenaga, pikiran dan  
segalanya, yaitu :

Keluarga besar Ibnu Salim atas motivasinya (*kang Haji, M tayim, Sholeh, Pak Oo, Bu  
Engkoy, Ari*)

Saudaraku atas dukungannya (*Ridwan, Riska, Ari, Sri, Asri, Uj, Ivan, Sari,*)

Sahabatku atas pengorbanannya (*Dwi, Khosiyah, Rudi, Ade, Sugih, Indra*)

Teman-teman atas dukungan dan Fasilitasnya (*Wowo, Komeng, Haffizh,*)

Dan buat semua pihak yang sudah banyak membantu namun tak dapat disebutkan satu persatu  
karena keterbatasan halaman

## INTISARI

Penelitian ini adalah tentang analisis *Quality Function Deployment* pada badan usaha koperasi KPRI Guru Pedes Karawang Jabar, instrumen penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keinginan dan harapan pengguna jasa simpan pinjam koperasi sehingga tercipta kesesuaian antara harapan dan keinginan anggota koperasi dengan pelayanan yang diberikan manajemen koperasi, alat yang digunakan adalah *House Of Quality*. Berdasarkan nilai rata-rata untuk tiap dimensi kualitas diketahui untuk dimensi *Empathy* dan *assurance* memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 5, *responsiveness* 4,8, *Reliability* 4,75 dan *Tangible* 4,43. Pada tahapan *technical descriptor* pihak manajemen koperasi tidak menemukan kesulitan dalam pelaksanaannya, dan skala prioritas atas penjelasan teknis yang diberikan manajemen koperasi diketahui kejelian dalam menangani permasalahan anggota, adanya pengaturan antrian pada anggota, pengarahan pimpinan pada rapat pengurus dan pelatihan manajemen umum menjadi prioritas bagi pihak manajemen koperasi dalam melayani anggota

Kata kunci : *QFD, House Of Quality*



## **ABSTRAK**

*This research is about quality function deployment analysis of cooperative enterprise KPRI Teacher, Pedes, Karawang, Jabar. This research instrument using five dimensions of service quality proposed by Parasuraman dkk. Purpose of this study was to identify the user desires and expectations cooperative saving and loan service that create compatibility between the expectations and desire of members of the cooperative service provided by the cooperative management. Tool used is The House Of Quality based on average values for each dimension of quality is know, the highest average value are for Empathy and Assurance dimension with the average value is 5, Responsiveness 4,8, Reliability 4,75 and Tangible 4,43. In this case the cooperative management of the technical difficulty is not in the technical implementation descriptor, and the superiority of the scale for the technical explanation is handling the problem of carefulness, the queue management at the members, briefing the leadership on board meetings and general management training*

*Key-word : QFD, House Of Quality*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, shalawat serta salam semoga tercurah pada Nabi Muhammad SAW. Atas rahmat dan karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis *Quality Function Deployment (QFD)* Pemanfaatan *The Voice Of Customer* untuk Menghasilkan Kualitas Jasa di Koperasi KPRI Guru Pedes Karawang Jabar”** dengan baik, yang merupakan syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Yogyakarta.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc., Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar S.E., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Fauziah S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Dra. Siti Dyah Handayani, MM., selaku Dosen Pembimbing Akademis

Dengan terselesainya skripsi ini penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, serta bermanfaat dan mempunyai kontribusi positif terhadap perkembangan koperasi di Indonesia. Tidak lupa penulis mengucapkan maaf apabila dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-NYA pada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.

Yogyakarta, 28 Desember 2009

Muhammad Haikal Hazami

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Kualitas .....	6
B. Kualitas Jasa .....	9
C. Dimensi Kualitas Jasa .....	11
D. Kepuasan Pelanggan .....	12
E. <i>Total Quality Management</i> .....	14
F. Proses <i>Quality Function Deployment</i> .....	15
G. Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Obyek/Subyek Penelitian .....	21
B. Jenis Data .....	21
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	21

D. Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	23
F. Uji Kualitas Instrumen .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	26
B. Profil Responden .....	29
C. Uji Kualitas Instrumen .....	31
D. Deskripsi Jawaban Responden .....	34
E. Penerapan Konsep Quality Function Deployment Pada Badan Usaha Koperasi KPRI Guru Pedes .....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran Penelitian .....	73
C. Batasan Penelitian.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

4.1. Profil Responden Berdasarkan Gender .....	29
4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	30
4.3. Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	31
4.4. Hasil Pengolahan Data Validitas Kinerja .....	32
4.5. Hasil Pengolahan Data Validitas Kepentingan .....	32
4.6. Hasil Pengolahan Data Reliabilitas Kinerja .....	34
4.7. Hasil Pengolahan Data Reliabilitas Kepentingan .....	34
4.8. Skala Kebaikan Responden .....	35
4.9. Skala Prioritas Kepentingan Servqual .....	36
4.10. <i>Affinity</i> Diagram Koperasi KPRI Guru Pedes .....	37
4.11. <i>House Of Quality</i> untuk <i>Primary Requirement</i> .....	38
4.12. <i>Weight</i> untuk <i>Primary Requirement</i> .....	41
4.13. <i>House Of Quality</i> untuk <i>Weigth</i> .....	42
4.14. <i>House Of Quality</i> untuk <i>Technical Descriptor</i> .....	50
4.15. <i>House Of Quality</i> untuk <i>Target</i> .....	56
4.16. <i>Technical Difficulty</i> .....	64
4.17. <i>Priority Technical Descriptor</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

2.1. <i>House Of Quality</i> .....	17
2.2. Proses <i>Quality Function Deployment</i> .....	18
4.3. <i>Tree Diagram, Technical Descriptor</i> .....	49
4.4. <i>House Of Quality</i> untuk <i>Relationship Matrik</i> .....	53
4.5. <i>House Of Quality</i> untuk Sinergi dan Konflik .....	70