

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Bis Pariwisata PO. Qitarbu Bandung)”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan program S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Institut Manajemen Telkom.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Dalam pembuatan penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan ketenangan hati, ridho, dan hidayah-Nya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
2. Ibu Khairani R.Siregar, S.Si., M.T., selaku dosen pembimbing IM Telkom yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan yang berharga kepada penulis.
3. Ayahanda H.Deny Fitranto dan ibunda Hj.Endang Yulistiyani yang telah menjadi sosok motivator bagi penulis.
4. Adik saya Muhammad Archibal dan Zaidan Yusuf Kinayungan yang selalu mendukung dan sumber inspirasi bagi penulis.
5. Perusahaan CV.Qitarbu Jaya Utama yang bersedia menjadi tempat studi saya, Bapak Isral, ST selaku owner Qitarbu, Bapak Dadan Herdiana selaku General Manager Qitarbu yang telah banyak memeberikan informasi, dukungan, serta motivasi untuk mengerjakan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan tugas-tugas selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
Daftar isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustakan Penelitian.....	11
2.1.1 Manajemen Operasi.....	11
2.1.2 Konsep Jasa	13
2.1.3 Kualitas Jasa.....	15
2.1.4 Desain Jasa	17
2.1.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Sintesa Penelitian.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran	33
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5.2 Jenis dan Sumber Data	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.1 Uji Validitas Kuesioner	51
3.6.2 Uji Validitas Wawancara.....	53
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	54
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.7.1 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	55
3.7.2 Analisis Nilai Jenjang.....	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 59
4.1 Profil Responden.....	59
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan pendapatan per bulan.....	62
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Jasa Bis selain Qitarabu	63
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Interval Penggunaan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu.....	64
4.1.7 Profil Responden Berdasarkan Referensi Untuk Menggunakan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu	65
4.2 Pembahasan QFD Layanan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu.....	66
4.2.1 <i>Customer Requirements</i> Pelayanan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu	66
4.2.2 <i>Customer Importance</i> Pelayanan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu	68
4.2.3 <i>Technical Response</i> Pelayanan Jasa Bis Pariwisata	

Qitarabu	71
4.2.4 <i>Relationship Matrix</i>	74
4.2.5 <i>Correlation Matrix</i>	78
4.2.6 <i>Absolute Score dan Relative Score</i>	81
4.2.7 <i>Target Value</i>	82
4.2.8 <i>Technical Competitive Assessment</i>	83
4.2.9 <i>Customer Requirements Competitive Assessment</i>	89
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97
5.2.1 Bagi Perusahaan Bis Pariwisata Qitarabu.....	97
5.2.2 Bagi Penelitian selanjutnya.....	67
 DAFTAR PUSTAKA	 99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor	4
--	---

Tabel 2.1 Kajian Penelitian	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Data Pengguna Bis Pariwisata PO. Qitarabu Tahun 2011	46
Tabel 3.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Konsumen	53
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Konsumen	55
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor.....	58
Tabel 4.1 Dimensi <i>Customer Requirements</i>	66
Tabel 4.2 Kriteria Interpretasi Skor Kualitatif untuk <i>Mean of Customer Importance</i>	68
Tabel 4.3 Data <i>Mean of Customer Importance</i> (MCI)	69
Tabel 4.4 <i>Relationship Value</i>	74
Tabel 4.5 <i>Relationship</i> Antara <i>Technical Response</i> dan <i>Customer Requirements</i>	76
Tabel 4.6 <i>Relationship</i> Antara <i>Technical Response</i>	79
Tabel 4.7 Nilai <i>Absolute Score</i> dan <i>Relative Score</i>	81
Tabel 4.8 Lambang Arah Perbaikan <i>Technical Response</i>	82
Tabel 4.9 Pemberian Lambang Arah Perbaikan <i>Technical Response</i>	83
Tabel 4.10 <i>Technical Competitive Assessment</i>	84
Tabel 4.11 Penilaian Kompetitif	86
Tabel 4.12 Penilaian Kompetitif <i>Technical Response</i>	86
Tabel 4.13 <i>Customer Requirements Competitive Assessment</i>	90

Tabel 4.14 Penilaian kompetitif <i>Customer Requirements</i>	92
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Jasa	17

Gambar 2.2 Matriks QFD	21
Gambar 2.3 Sintesa Penelitian	33
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	44
Gambar 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Gambar 4.2 Profil responden berdasarkan usia.....	60
Gambar 4.3 Profil responden berdasarkan pekerjaan.....	61
Gambar 4.4 Profil responden berdasarkan rata-rata pendapatan per bulan.....	62
Gambar 4.5 Profil responden berdasarkan pengalaman menggunakan bus pariwisata selain Qitarabu.....	63
Gambar 4.6 Profil responden berdasarkan interval pengalaman menggunakan jasa bus pariwisata Qitarabu.....	64
Gambar 4.7 Profil responden berdasarkan referensi untuk menggunakan jasa bus pariwisata Qitarabu.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Gambar Matriks QFD Pelayanan Jasa Bis Pariwisata Qitarabu
Lampiran 2	Verbatim <i>Customer Requirements</i> Qitarabu
Lampiran 3	Verbatim <i>Technical Response, Target Value</i> , Pernyataan Kompetitor Qitarabu
Lampiran 4	Verbatim Penilaian Kompetitif <i>Technical Response</i> dan <i>Customer Requirements</i> Qitarabu

- Lampiran 5 Verbatim Penilaian Kompetitif *Technical Response* dan *Customer Requirements* Buahbatu Trans
- Lampiran 6 Format Kuesioner Pelanggan
- Lampiran 7 Dokumentasi Gambar Bis Pariwisata Perusahaan Qitarabu
- Lampiran 8 Dokumentasi Gambar Bis Pariwisata Perusahaan Buahbatu Trans