

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD
(QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)
DI PT. WAHANA TRANS LESTARI MEDAN**

620.004
Sim
a

SKRIPSI

Oleh :

**TANJUNG SIMANJUNTAK
08.815.0031**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

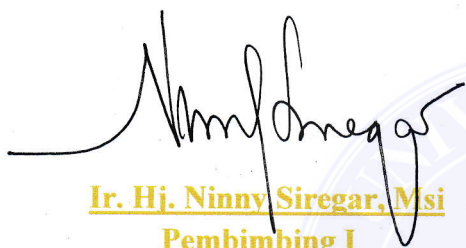
**Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function
Deployment) di PT. Wahana Trans Lestari Medan**

Nama : Tanjung Simanjuntak

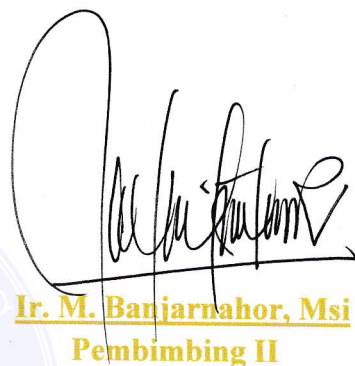
NPM : 08.815.0031

Fakultas : Teknik

**Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing**



**Ir. Hj. Ninny Siregar, Msi
Pembimbing I**



**Ir. M. Banjarnahor, Msi
Pembimbing II**



**Ir. H. Haniza, MT
Dekan**

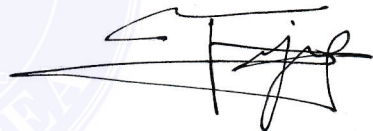
Tanggal Lulus :

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tanjung Simanjuntak', written over a faint circular watermark of Universitas Medan Area.

Tanjung Simanjuntak

08.815.0031

Ringkasan

Tanjung Simanjuntak NPM 08.815.0031. “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment Pada PT. Wahana Trans Lestari Medan”. Dibawah Bimbingan Ibu Ir. Hj Ninny Siregar, Msi sebagai Pembimbing I dan Ir M. Banjarnahor, Msi sebagai Pembimbing II.

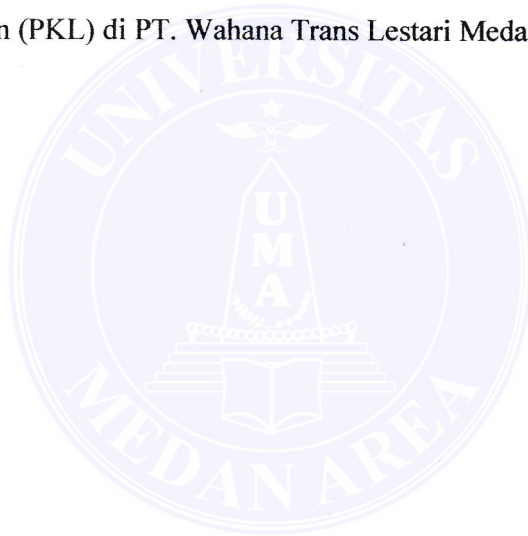
Perkembangan dan peningkatan Jasa Pelayanan, khususnya pada industri otomotif dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kualitas produk yang dihasilkan juga dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Dari sekian banyak perusahaan dewasa ini. PT. WAHANA TRANS LESTARI MEDAN (NISSAN Sales Operation) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa penyalur mobil ber-merk NISSAN produksi Jepang dan menyediakan jasa lainnya yang berkaitan seperti service/perbaikan mobil dan penjualan suku cadang/sparepart mobil. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah : Mengidentifikasi permintaan pelanggan terhadap pelayanan kualitas jasa service, Mengidentifikasi atribut-atribut mana saja yang dinilai pelanggan belum memberikan kepuasan sehingga dapat dibuat usulan perbaikan jasa service, Menerapkan metode QFD untuk mengurangi keluhan-keluhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Quality Function deployment (QFD) adalah suatu metode yang digunakan dalam mendukung dan melaksanakan filosofi Total Quality Management (TQM). QFD dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan kedalam spesifikasi teknis tertentu. Teknik QFD membantu dalam mendefinisikan untuk pengukuran dan memberikan suatu kerangka kerja untuk mengevaluasi perancangan pembuatan produk diantara berbagai kombinasi dari features desain. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah kuisisioner. Sampel dalam penelitian adalah 50 orang responden kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, serta analisis koefisien korelasi. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kabanjahe pada tanggal 10 Nopember 1988 dari ayah Selamat Simanjuntak dan ibu Tiorlina Lubis. Penulis merupakan putra ke dua (2) dari empat (4) bersaudara.

Tahun 2007 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Percut Sei Tuan, dan pada tahun 2008 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis juga bekerja di PT. Wahana Trans Lestari dari tahun 2008 sampai saat ini. Pada tahun 2011 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Wahana Trans Lestari Medan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah peningkatan kepuasan pelanggan dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) di PT. Wahana Trans Lestari Medan”.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ir. Hj. Ninny Siregar, Msi dan Ir. M. Banjarnahor, Msi selaku pembimbing, serta Ir. Hj. Haniza, MT selaku dekan sekaligus dosen penguji yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada kekasih saya Trisna Putri Pasaribu S.kom dan teman baik saya Nuzra Fadli Akbar.ST yang telah membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah dan ibu (S.Simanjuntak/T. Br. Lubis) serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis

(Tanjung Simanjuntak)

DAFTAR ISI



Halaman

RINGKASAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Pembatasan Masalah.....	4
1.6 Asumsi-asumsi	5
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Jasa	7
2.2 Konsep Kualitas	8
2.3 Konsep Kualitas Jasa	9
2.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.5 Mengelola kualitas Jasa	11
2.6 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.7 Kepuasan Pelanggan	13
2.8 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	17
2.9 Defenisi Quality Function Deployment (QFD)	18
2.10 Konsep Dasar Quality Function Deployment (QFD)	19
2.11 Manfaat Quality Function Deployment (QFD)	21
2.12 Struktur Quality Function Deployment (QFD)	23
2.13 Gap (kesenjangan) Kepentingan dan Kepuasan	24
2.14 Implementasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Bidang Jasa.....	25
2.15 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	26
2.16 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.17 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Deskripsi Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2 Jenis dan Sumber Data	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Teknik Pengolahan Data	31
3.4.1 Pengujian Data	31

3.4.2 Menentukan <i>Improvement ratio</i>	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	36
4.2 Menentukan Jumlah Sampel	36
4.3 Data Hasil Kuisisioner	38
4.4 Pengolahan Data Kuisisioner	39
4.4.1 Pengujian Data	39
4.4.2 Uji Validitas	39
4.4.3 Uji Reliabilitas	42
4.5 Pengolahan Data Tingkat Kepentingan dan kepuasan Pelanggan	43
4.6 Analisa Dan Evaluasi	55
4.6.1 Analisa Hasil Pengolahan Data Kuisisioner	55
4.6.2 Analisa Matriks Perencanaan	57
4.6.3 Analisa Tingkat Kesenjangan.....	58
4.6.4 Ratio Tingkat Perbaikan	58
4.6.5 Identifikasi Langkah Perbaikan Kualitas Pelayanan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Atribut Pelayanan Jasa Service	30
Tabel 4.1 Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	36
Tabel 4.2 Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	37
Tabel 4.3 Nilai Uji Validitas Tingkat Kepentingan	39
Tabel 4.4 Nilai Uji Validitas Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4.5 Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 4.6 Nilai Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	41
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Varian Tiap Butir.....	42
Tabel 4.8 Perhitungan nilai Total tingkat kepentingan	44
Tabel 4.9 Perhitungan nilai Total tingkat kepuasan	44
Tabel 4.10 Nilai Mean untuk Tingkat Kepentingan Konsumen	45
Tabel 4.11 Nilai Mean untuk Tingkat Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.12 Nilai Modus untuk Tingkat Kepentingan Konsumen	46
Tabel 4.13 Nilai Modus Untuk Tingkat Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.14 Nilai Deviasi Untuk Tingkat Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.15 Tabel Perhitungan Goal.....	48
Tabel 4.16 Tabel Perhitungan Improvement Ratio	49
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Bobot Absolut.....	51
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Bobot relatif kebutuhan -i.....	51
Tabel 4.19 Target	52
Tabel 4.20 Priority Importance	53
Tabel 4.21 Matriks Perencanaan karakteristik pelayanan PT. Wahana Trans Lestari Medan.....	54
Tabel 4.22 Tabel Perhitungan Improvement Ratio	59
Tabel 5.1 Dimensi Atribut Pelayanan Jasa Service.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rumah Kualitas (House Of Quality).....	23
Gambar 2.2 Matriks QFD dalam Bidang Jasa.....	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemiikiran Teoritis.....	27
Gambar 4.1 Tingkat Kepentingan Konsumen.....	46
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	47
Gambar 4.3 Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen	47
Gambar 4.4 Kesenjangan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen	58
Gambar 4.5 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan staff/karyawan ...	61



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan Jasa Pelayanan, khususnya pada industri otomotif, dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kualitas produk yang dihasilkan juga dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi dari sekian banyak perusahaan dewasa ini.

Peranan otomotif terutama mobil sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting bagi masyarakat di seluruh dunia, karena menjadi sarana transportasi darat yang paling banyak digunakan serta juga menjadi sarana transportasi yang efektif dengan tingkat keamanan dan kenyamanan yang cukup tinggi. Mobil juga secara langsung mendukung industri nasional maupun dalam bisnis internasional. Oleh sebab itu, selain membutuhkan mobil masyarakat juga membutuhkan jasa service guna perawatan mobil tersebut.

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri maupun perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing persaingan.

Kepuasan pelanggan akan tercipta jika pelanggan merasakan output atau hasil pekerja sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan si pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat diharapkan oleh perusahaan karena tanpa adanya

pelanggan/konsumen maka suatu perusahaan akan terancam bangkrut/tidak beroperasi. Dengan kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan menjadi baik dan dapat membentuk opini publik yang menguntungkan perusahaan, dan laba perusahaan akan semakin besar, karena pelanggan adalah mereka yang dapat menentukan kualitas.

Demikian pula halnya dengan perusahaan penyedia jasa penyalur kendaraan bermotor yang diimpor dari Jepang serta penyedia jasa service/perbaikan serta penggantian suku cadang dari mobil tersebut, upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan harus terus- menerus dilakukan. Sebuah perusahaan yang baik yang bergerak di bidang jasa adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Salah satu langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas terutama dalam hal pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam rancangan perbaikan pelayanan yang memiliki karakteristik pelayanan tertentu. Oleh karena itu QFD merupakan suatu metode yang sistematis yang dipilih oleh penulis sebagai metode dalam penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

PT. WAHANA TRANS LESTARI MEDAN (NISSAN Sales Operation) Cab. Jl. Gatot Subroto No.148 Medan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa penyalur mobil ber-merk NISSAN produksi Jepang dan menyediaka jasa lainnya yang berkaitan seperti service/perbaikan mobil dan

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, V, "*Total Quality Management*", Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Ginting, Rosnani, Ir, MT, Perancangan Produk, Graha Ilmu, Jogjakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G., "*Dasar-dasar Pemasaran* " , Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Prenhallindo, 1998.
- Kotler, P., "*Manajemen Pemasaran* ", Jakarta : Erlangga, 1996
- Margaretha, Moureen., "*Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*" , *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.*, 2004
- Nasution, M.N. Drs., M.Sc., "*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001.
- Suprpto, j., "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pasar-pasar*" Edisi baru, Jakarta : Rineka Cipta, 2001
- Tjiptono, F., dan Gregorius, C., "*Service, Quality and Satisfaction*", Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005
- Tjiptono, F., dan Diana, A, "*Total Quality Management* ", Edisi Revisi, Yogyakarta :Penerbit Andi, 2003.
- Tjiptono, F., "*Strategi Pemasaran* ", Yogyakarta:ANDI, 1999
- Usman, Husaini., M.Pd, & R. Purnomo S.A., S.Pd, M.Pd, "*Pengantar Statistika* ", Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Wahyu, Ariani, Dorothea "*Management Kualitas* " Pendekatan Sisi Kualitatif
"Jakarta: Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat"

LEMBAR KUESIONER I

I. IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :
 Nama :
 Umur : tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
 Pendidikan :
 Pekerjaan :

II. TANGGAPAN RESPONDEN

Para Responden yang saya horma ti, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan :

SP : Sangat Penting
 P : Penting
 CP : Cukup Penting
 TP : Tidak Penting
 STP : Sangat Tidak Penting

No	Uraian/Pertanyaan	Pernyataan				
		SP	P	CP	TP	STP
	Kerapian dan Kebersihan bengkel					
	Keadaan/Kondisi tata ruang bengkel					
	Fasilitas-fasilitas yang disediakan					
	Kerapian dan kebersihan Staff/Karyawan					
	Kebersihan hasil pekerjaan					
	Pelayanan yang ramah dan sopan serta siap membantu					
	Memberikan pelayanan yang tepat waktu					
	Perhatian pada pelanggan yang mendapat masalah					
	Memberikan layanan yang cepat					
	Keluangan waktu staff/karyawan menanggapi pelanggan					
	Kompetensi/kemampuan mekanik					
	Jaminan hasil perbaikan /service					
	Melaksanakan apa yang telah dijanjikan					
	Kemudahan dalam memperoleh informasi					
	Pemahaman staff/karyawan akan kebutuhan pelanggan					
	Kemudahan dalam berinteraksi dengan staff/karyawan					

LAMPIRAN

Nilai-Nilai r Product Moment
 Dengan Taraf Signif 5% pada uji dua sisi

N	Taraf α 5%	N	Taraf α 5%
3	0,997	42	0,304
4	0,95	43	0,301
5	0,878	44	0,297
6	0,811	45	0,294
7	0,754	46	0,291
8	0,707	47	0,288
9	0,666	48	0,284
10	0,632	49	0,281
11	0,602	50	0,279
12	0,576	51	0,271
13	0,553	52	0,268
14	0,532	53	0,266
15	0,514	54	0,263
16	0,497	55	0,261
17	0,482	56	0,257
18	0,468	57	0,256
19	0,456	58	0,254
20	0,444	59	0,252
21	0,433	60	0,250
22	0,423	61	0,248
23	0,413	62	0,246
24	0,404	63	0,244
25	0,396	64	0,242
26	0,388	65	0,240
27	0,381	66	0,239
28	0,374	67	0,237
29	0,367	68	0,235
30	0,361	69	0,234
31	0,355	70	0,232
32	0,349	75	0,233
33	0,344	80	0,217
34	0,339	90	0,205
35	0,334	96	0,199
36	0,329	97	0,198
37	0,325	98	0,197
38	0,32	99	0,196
39	0,316	100	0,195
40	0,312		
41	0,308		