

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan dan tolak ukur untuk membandingkan suatu variabel. Adapun penelitian terdahulu yang di jadikan sebagai acuan dan tolak ukur adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dari sholeha et al., (2018) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. Menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti motor kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi yaitu sebesar 79%, sedangkan sisanya yaitu 21% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini meliputi harga, potongan harga, lokasi, dan lain-lain.
2. Penelitian dari birgün & çalışkan, (2017) dengan judul pelanggan dan siklus *QFD* untuk pengelola kolam renang. Menyatakan bahwa hasil penelitian ini dalam perusahaan jasa memberikan pelayanan yang baik merupakan tanggung jawab manajemen dalam memenuhi harapan pelanggan. manajemen harus tanggap terhadap keluhan konsumen terhadap fasilitas yang kurang memuaskan.
3. Penelitian dari alexander et al., (2015) dengan judul analisis kebutuhan konsumen dan rekomendasi perancangan perumahan dengan luas

bangunan 36 - 70 m². Menyatakan bahwa penelitian ini mendapati ada 32 kebutuhan konsumen yang diharapkan pada suatu produk perumahan dengan luas bangunan 36 - 70 m². 5 kebutuhan konsumen yang tertinggi tingkat kebutuhannya adalah sistem keamanan, penerangan jalan lingkungan, kekuatan bangunan, layanan pemeliharaan selama masa garansi, image/citra perumahan yang baik di mata masyarakat .

4. Penelitian dari dharmawan & wurjaningrum, (2016) dengan judul rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode *servqual*, *importance performance analysis*, dan *quality function deployment* pada plasa telkom cabang dinoyo surabaya. Menyatakan bahwa pada hasil *qfd* dapat dilihat bahwa untuk melakukan peningkatan kualitas layanan plasa telkom seharusnya lebih menekankan pada evaluasi petugas front liner secara berkala, meningkat penerapan sop, dan menerapkan budaya 4s. Prioritas selanjutnya adalah melakukan penambahan petugas front liner, pemberian reward pada pegawai terbaik setiap bulan, serta memaksimalkan teknologi system informasi yang di sediakan untuk melayani pelanggan.
5. Penelitian dari harfika & abdullah, (2017) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum teuku peukan kabupaten aceh barat daya. Oleh karena itu petugas rumah sakit agar lebih teliti dalam menyampaikan

diagnosa penyakit yang dialami pasien, sehingga pasien tidak akan meragukan diagnosa yang telah dilakukan sedangkan bagi pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan tempat-tempat yang sering dipakai oleh pihak keluarga pasien seperti kamar mandi dan mushala agar tetap bersih dan nyaman sewaktu digunakan.

6. Penelitian dari patmawan et al., (2015) dengan judul analisis kualitas jasa pelayanan bengkel dengan mengintegrasikan metode *service quality (servqual)* dan *quality function deployment (qfd)* (studi kasus: ahas 7130 cemara agung motor magetan).menyatakan bahwa setelah dilakukan brainstorming dengan pihak manajemen, di dapat beberapa rekomendasi yang dapat dan mampu dilakukan oleh pihak ahas 7130 cemara agung motor untuk mencapai target yang diinginkan sesuai dengan prioritas dari perhitungan *quality function deployment* antara lain: pemberian pelatihan (*training*) berdasarkan *jobdesc* dan tugas baru kepada setiap karyawan ahas, pembuatan sistem menggunakan tiket antrian otomatis yang terintegrasi dengan database ahas cam 7130, penambahan fungsi layanan contact centre, perbaikan alur kerja dan pelayanan di bengkel, pengadaan kekurangan fasilitas di ruang tunggu, membuat jaminan/garansi servis dan suku cadang yang tertulis, terekam dan terintegrasi dalam database ahas cam 7130 dengan jelas, dan penambahan fasilitas delivery service.
7. Penelitian dari saputra et al., (2019) dengan judul perancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa transportasi untuk kepuasan pelanggan dengan

menggunakan metode *quality function deployment*. Menyatakan dari hasil rancangan perbaikan berdasarkan matriks *quality function deployment* terdapat ada 3 yang harus di rancang atau diperbaiki yaitu, kondisi kendaraan, kualitas sdm dan letak perusahaan.

8. Penelitian dari sofiani, (2020) dengan judul analisis kebutuhan konsumen hotel savero dengan metode *quality function deployment (qfd)*. Menyatakan bahwa sebaiknya dilakukan dengan memprioritaskan pada *tangible*. Namun tanpa mengabaikan dimensi kualitas yang lainnya yaitu *reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Hal ini didasari pada hasil penilaian kepuasan konsumen, diketahui bahwa dimensi *reliability* dan *tangible* mendapat nilai kepuasan rendah sehingga dimensi ini memerlukan perhatian lebih untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Perbaikan pada dimensi *reliability* sebaiknya dilakukan terutama pada atribut proses *check in* dan *check out* cepat yang dapat di tindaklanjuti oleh pihak operasional hotel savero dengan cara memberikan pelatihan tambahan kepada staff yang bertugas dan menggunakan system reservasi berteknologi canggih sehingga dapat meningkatkan kecepatan proses *check in* dan *check out*.
9. Penelitian dari taupik ismail, (2021) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor indihome gegerkalong bandung. Maka dapat diambil

kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan. Hasil ini didasarkan pada nilai thitung sebesar 13,422 sedangkan t tabel sebesar 1,991 dengan nilai sig 0,000 kurang dari 0,05. Dengan perolehan thitung lebih tinggi dari ttabel ($13,422 > 1,991$). Koefisien determinasi nilai adjusted rsquare menunjukkan nilai 0,673 atau 67,3% yang menunjukkan kemampuan variable independen berpengaruh 67,3% dan 32,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang lainnya.

10. Penelitian dari darma, (2019) dengan judul usulan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dengan metode *quality function deployment (qfd)* di poliklinik. Menyatakan bahwa technical requirement yang harus dilakukan adalah meningkatkan perhatian dan kesadaran dokter dalam bekerja yaitu dengan memberikan motivasi kerja seperti memberikan sanksi pada dokter yang tidak ramah dalam bekerja dan memberikan reward atau penghargaan pada setiap dokter yang ramah dalam bekerja. Target dari proses ini adalah agar dokter mampu bekerja dengan ramah dan penuh perhatian dan kesadaran dalam melayani pasien, memberikan informasi yang mudah dimengerti dengan menambahkan display yang jelas sebagai bentuk petunjuk terhadap suatu informasi dan menempatkan informasi di setiap titik layanan. Target dari proses ini adalah untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi yang jelas.

11. Penelitian dari putra et al., (2016) dengan judul usulan peningkatan perbaikan kualitas pelayanan seriouscut barbershop menggunakan metode *qfd (quality function deployment)*. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan seriouscut barbershop yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu pihak perusahaan harus lebih selektif dalam memilih pegawai dengan menguji pegawai dan meminta bukti pengalaman dia bekerja di dunia barber, serta melakukan pelatihan yang lebih sering kepada pegawai agar pegawai dapat menyelesaikan pelayanan sesuai target perusahaan.
12. Penelitian dari sujarwo & subekti, (2018) dengan judul membangun *quality function deployment* untuk meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota tegal. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan *variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota tegal. Sedangkan untuk pengujian secara parsial *variabel reliability, assurance* mempunyai pengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota tegal. Untuk pengujian parsial pada variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota tegal. Dan variabel *tangibles* dan *emphaty* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di

kota tegal. Dalam aplikasi *quality function deployment (qfd)* data atribut persyaratan pasien (*patient requirements*) sebagian besar adalah sangat penting (bobot 5) dan hanya sebagian kecil yang penting (bobot 4). Kita dapat mengetahui bahwa atribut persyaratan pasien diatas sangat diperhatikan oleh pasien dalam memperoleh pelayanan jasa pada rumah sakit di kota tegal.

13. Penelitian dari trisunarno et al., (2021) dengan judul desain kolam renang berbasis potensi desa di desa ngampung, kecamatan bareng, kabupaten jombang. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan kesimpulan yang dapat diambil sesuai dengan tujuan penelitian adalah dengan melalui proses diskusi yang komprehensif dengan perangkat desa, didapatkan 11 respon teknis. Dari hasil *house of quality* didapatkan 42 detail spesifikasi atribut desain kolam renang pandansili dari setiap sub respon teknis, usulan rancangan atribut desain kolam renang pandansili terdiri dari urutan prioritas atribut *voice of customer*, urutan prioritas respon teknis, dan detail spesifikasi kolam renang pandansili dari setiap sub respon teknis.
14. Penelitian dari mauidin et al., (2022) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt bhakti idola tama bandung. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt bhakti idola tama mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 63,04 % terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya sebesar

36,96% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini diketahui melalui perhitungan koefisien determinasi.

15. Penelitian dari arianto, (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung pada hotel rizen kedaton bogor.
16. Penelitian dari riyanto, (2018) dengan judul implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pdam cibadak sukabumi. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh secara signifikan. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pdam selama ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif. Hal ini juga berpengaruh terhadap kenaikan jumlah pelanggan dari bulan maret sampai agustus 2017. Bagi manajemen pdam cabang cibadak, hasil riset ini dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
17. Penelitian dari khadijah & dianasari, (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di rsud ibnu sina kabupaten gresik. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dan persepsi

konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit umum daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Rumah sakit umum daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel penilaiannya atau menurut penilaian pasien yang belum sesuai dengan harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan berupa fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

18. Penelitian dari Wang & Hao, (2018) dengan judul *study on improvement of cold chain logistics service quality based on qfd*. Berdasarkan hasil riset dan pembahasan karena rantai dingin yang unik, logistik rantai dingin layanan, kompleksitas. Sulit untuk mengelola dan mengontrol kualitas layanan perusahaan logistik rantai dingin, yang menyebabkan rendahnya kualitas layanan perusahaan di logistik rantai dingin Cina umumnya rendah. Jadi makalah ini menyimpulkan status perusahaan logistik rantai dingin Cina. Menganalisis masalah dan kekurangan perusahaan Cina dengan membandingkan perkembangan logistik rantai dingin internasional. Terakhir, metode *qfd* digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan *cold chain logistics*. Dalam tulisan ini,

ahp kasar digunakan untuk memperbaiki kekurangan penggunaan *ahp*. Urutkan bobot kebutuhan pelanggan. Gunakan fungsi kualitas untuk memulai dari elemen sumber daya layanan perusahaan untuk menemukan cara utama untuk meningkatkan. Makalah ini membahas masalah dasar analisis dan peningkatan kualitas layanan perusahaan logistik rantai dingin pihak ketiga, dan mengedepankan ide-ide perbaikan perusahaan logistik rantai dingin untuk masalah kualitas layanan

B. Landasan Teori

1. Pengertian Layanan

Pengertian layanan Menurut Kotler & Armstrong, (2014), layanan adalah suatu aktivitas, keuntungan, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan Kotler & Keller, (2016) menjelaskan layanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa layanan adalah tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain untuk dijual. Kategori Layanan Menurut Kotler & Keller, (2016), terdapat beberapa kategori layanan, antara lain:

- 1) *A pure tangible good* (Barang berwujud murni) Seperti sabun, pasta gigi, atau garam tanpa disertai layanan.

- 2) *A tangible good with accompanying services* (Barang berwujud yang disertai jasa) Seperti mobil, komputer atau ponsel, dengan garansi atau kontrak layanan pelanggan khusus. Biasanya, semakin maju teknologi produk, semakin besar kebutuhan akan layanan pendukung berkualitas tinggi.
- 3) *A hybrid* (Campuran) Penawaran terdiri dari barang dan barang jasa yang sama proporsinya. Misalnya, orang sering mengunjungi restoran baik karena makanan maupun penyajiannya.
- 4) *A major service with accompanying minor goods and service* (Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan) Penawaran terdiri dari jasa utama beserta tambahan jasa atau barang pendukung. Seperti perjalanan udara dengan barang pendukung seperti makanan ringan dan minuman. Penawaran ini membutuhkan modal yang besar untuk realisasinya, namun barang utamanya adalah layanan.
- 5) *A pure service* (Jasa murni) Penawaran murni terdiri dari jasa, seperti menjaga anak, psikoterapi, atau pijat

2. Kualitas produk dan layanan

a. Pengertian kualitas

Menurut Kotler & Keller, (2016), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Kotler & Armstrong, (2014), kualitas mempengaruhi kinerja produk atau layanan. Dengan demikian, hal ini berkaitan erat dengan nilai pelanggan dan

kepuasan. Berdasarkan definisi para ahli, kualitas adalah totalitas fitur yang bergantung pada kemampuan suatu produk untuk memuaskan kebutuhan yang dipengaruhi oleh kinerja produk dan layanan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut De feo & Gryna, (2015), menentukan bahwa ada 5 dimensi kualitas layanan. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

- 1) *Reliability* (kehandalan) konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.
- 4) *Empathy* (empati) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) *Tangible* (bukti fisik) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Kotler & Keller, (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal

memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

3. *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD merupakan konsep yang pertama kali dikembangkan di perusahaan Mitsubishi Kobe Shipyard di Jepang. Teknik ini timbul dari teknik manajemen mutu terpadu. Istilah *QFD* timbul dari gagasan bahwa mutu berarti menghasilkan kepuasan pelanggan dan tugas pengembangan mutu adalah menciptakan atau menyebarkan fungsi produk untuk menciptakan mutu.

Menurut Wijaya, (2018) *QFD* merupakan praktik untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. *QFD* berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. *QFD* memungkinkan organisasi memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum. *QFD* juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi mencapai harapan pelanggan. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh jika perusahaan menggunakan metode *QFD* antara lain:

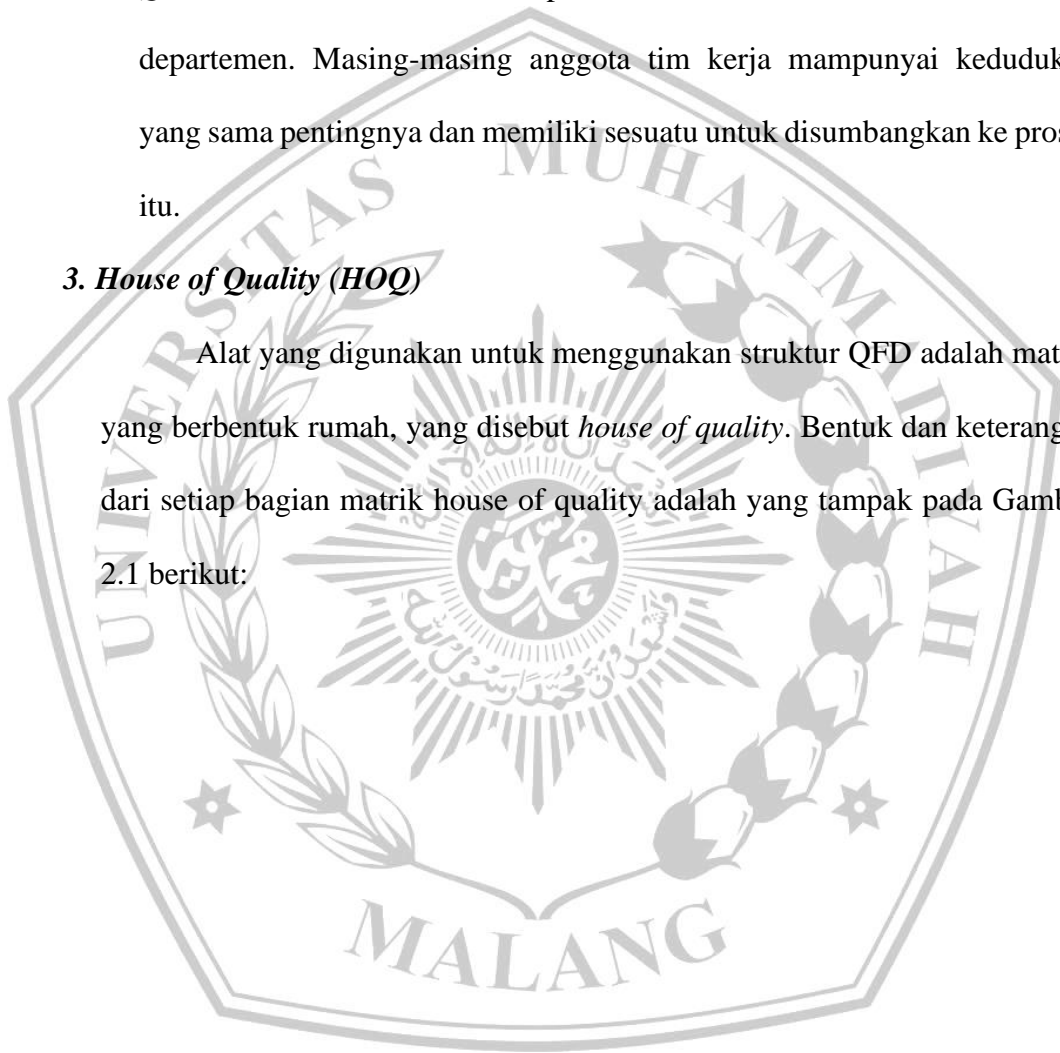
- 1) Memenuhi rancangan produk dan jasa baru terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan berfokus pada efisiensi waktu, rancangan tersebut akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu untuk memasarkan produk

baru. Perkiraan terbaru memperlihatkan adanya penghematan antara sepertiga sampai setengah dibandingkan dengan saat sebelum menggunakan *QFD*.

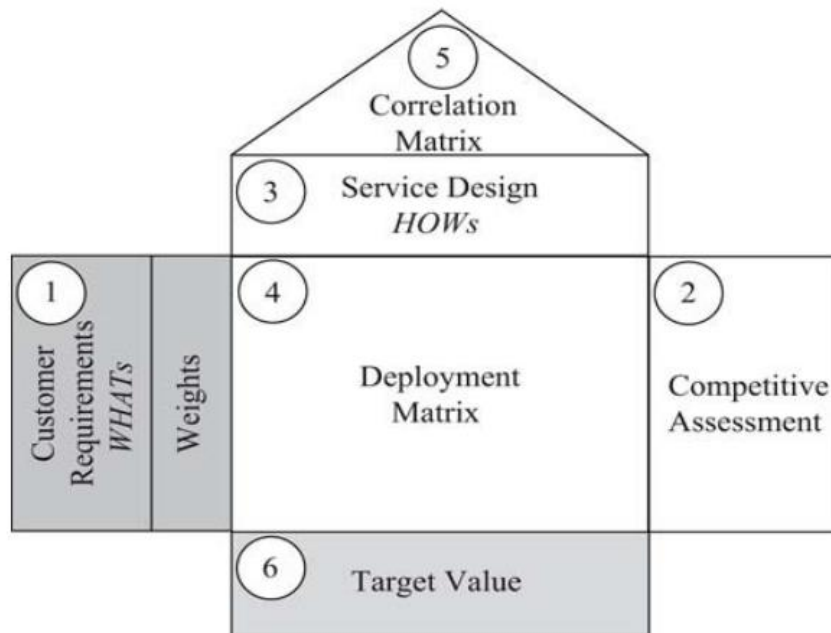
- 2) Mendorong terselenggaranya tim kerja. Semua keputusan dalam proses *QFD* diambil berdasarkan keputusan bersama dalam diskusi seluruh departemen. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu untuk disumbangkan ke proses itu.

3. House of Quality (HOQ)

Alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD adalah matrik yang berbentuk rumah, yang disebut *house of quality*. Bentuk dan keterangan dari setiap bagian matrik house of quality adalah yang tampak pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2. 1 The House of Quality



Sumber Wijaya, (2018)

Gambar 2.1 merupakan *matriks The House of Quality (HoQ)* yang digunakan untuk pengolahan *QFD*. *Matriks HoQ* terdiri dari enam bagian, yaitu:

- Bagian 1: Berisi data atau informasi yang diperoleh dari hasil penelitian pasar tentang keinginan pelanggan (*voice of customers*).
- Bagian 2: Berisi data tingkat kepentingan keinginan pelanggan dan juga berisi data tingkat kepuasan terhadap produk layanan yang diberikan serta tujuan strategis untuk produk baru yang dikembangkan.
- Bagian 3: Berisi persyaratan teknis yang diturunkan dari informasi mengenai keinginan pelanggan pada matrik *whats*.

d) Bagian 4: Berisi data penilaian manajemen mengenai kekuatan hubungan antara elemen yang terdapat pada bagian persyaratan teknis pada matrik C terhadap keinginan pelanggan pada matrik A, untuk menunjukkan kekuatan hubungan digunakan simbol seperti yang ditunjukkan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1 Simbol Relationship Matrix

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
Kosong	0	Tidak ada hubungannya
▲	1	Mungkin ada hubungannya
●	3	Hubungannya sedang
■	10	Sangat kuat hubungannya

e) Bagian 5: Menunjukkan korelasi antara persyaratan teknis yang satu dengan persyaratan teknis yang lain pada matrik C. Korelasi antara kedua persyaratan teknis ditunjukkan dengan menggunakan simbol seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Simbol Technical Correlation

Simbol	Pengertian
++	Pengaruh positif sangat kuat
+	Pengaruh positif cukup kuat
(kosong)	Tidak berpengaruh
-	Pengaruh negatif cukup kuat
↓	Pengaruh negatif sangat kuat

f) Bagian 6: Berisi data urutan kepentingan persyaratan teknis

4. *Voice of Costumer*

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah fokus utama dari proyek yang dijalankan. Oleh karena itu, untuk melakukan perbaikan perlu mendengarkan suara pelanggan (*voice of customer*). Dalam Oktavirinaldy et al., (2020) ada beberapa cara untuk mengumpulkan informasi mulai dari kelompok, wawancara individu, penyelidikan kontekstual, teknik etnografi, dan lain-lain. *Voice of Customer* dapat membantu dalam mengidentifikasi proyek yang perlu dari sudut pandang konsumen. Dengan *voice of customer* juga dapat mengidentifikasi hal-hal berikut, yaitu:

- 1) Hal-hal yang bisa membuat pelanggan menjadi puas.
- 2) Sumber data yang berkaitan dengan *voice of customer*.
- 3) Daftar dan segmentasi pelanggan.
- 4) Fokus usaha perbaikan (*improvement effort*)

Voice of Customer adalah istilah yang digunakan dala dunia bisnis yang digunakan untuk menjabarkan proses yang mendalam yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami ekspektasi, preferensi, dan ketidaksukaan pelanggan atas barang atau jasa yang ditawarkan. *Voice of Customer* merupakan bagian dari teknik riset pasar yang menyajikan laporan mengenai kebutuhan pelanggan yang tertata dalam struktur yang hirarkis. Dengan menjalankan proses *voice of customer*, kita akan mengetahui hal-hal berikut, yaitu:

- 1) Harapan dan kebutuhan pelanggan sebagai masukan yang harus dipertimbangkan dengan serius dalam pengembalian keputusan.

- 2) Data yang dibutuhkan untuk melakukan *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang digunakan untuk mentransformasi *user demand* menjadi *design quality*.
- 3) Data yang diperlukan dalam merancang spesifikasi desain yang mendetail.

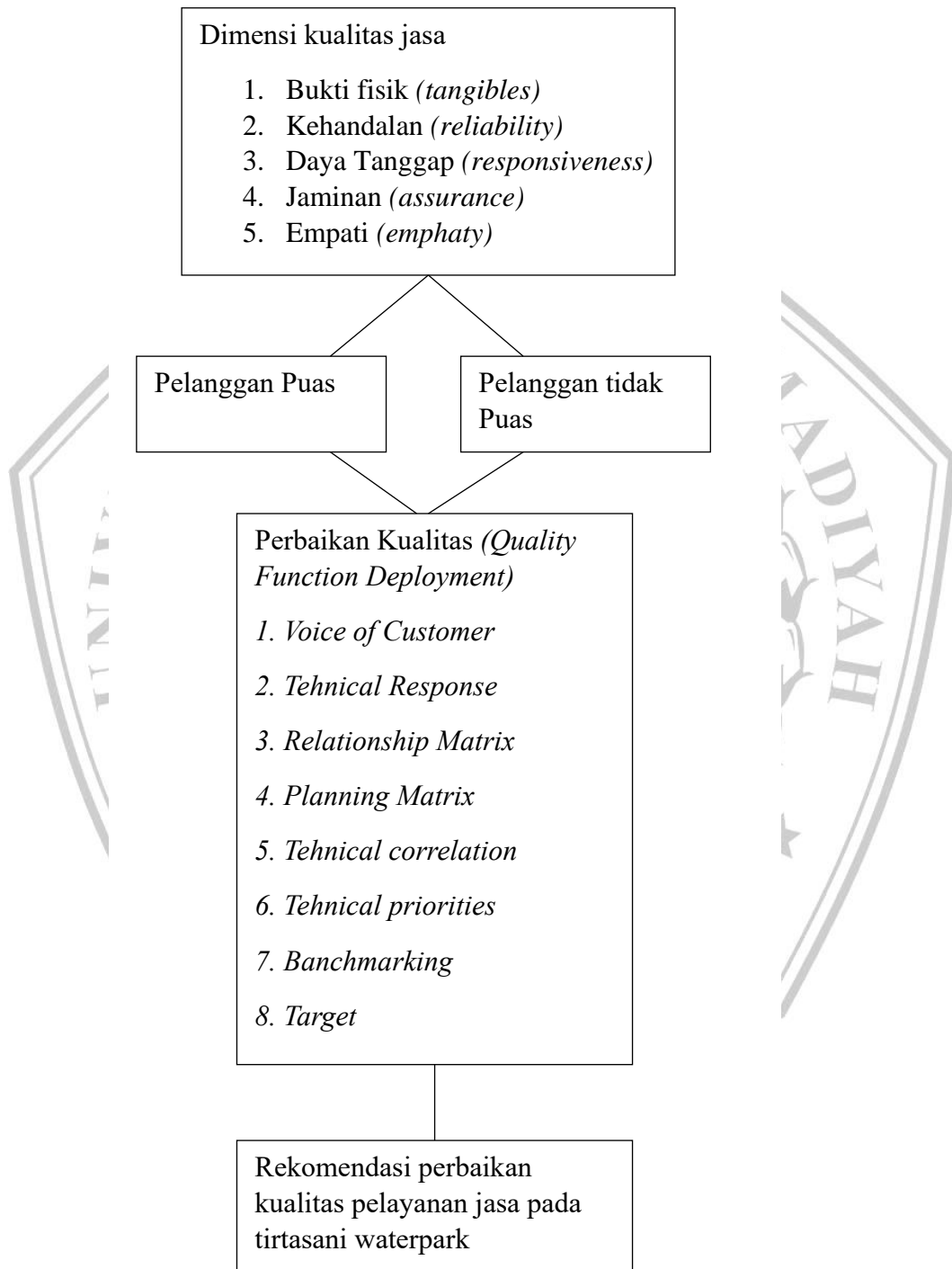
5. Identifikasi Pesaing

Identifikasi pesaing merupakan langkah penting pertama dalam melakukan penilaian, perumusan strategi dan evaluasi kinerja Mohammed et al., (2014) Pada penelitian ini, identifikasi pesaing dilakukan secara sederhana oleh manajer perusahaan seperti yang telah dilakukan oleh industri jasa lain yaitu dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut ini.

- 1) jenis produk yang ditawarkan
- 2) harga
- 3) lokasi
- 4) ukuran pasar
- 5) segmen pasar

Berdasarkan landasan teori, maka kerangka berpikir penelitian ini bisa di sajikan sebagai berikut :

Gambar 2. 2 kerangka pikir penelitian



Sumber: Wijaya, (2018)