

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
PADA MAITREYA KOPI MALANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Megawati Pratiwi Putri

201710160311106

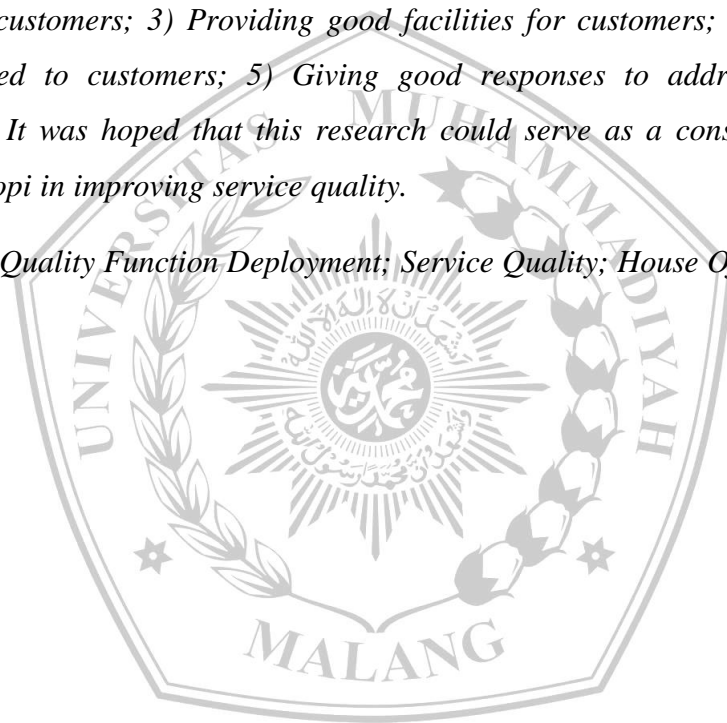
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

ABSTRACT

This research was titled "Efforts to Improve Service Quality Using the Quality Function Deployment (QFD) Method at Maitreya Coffee Malang." The aim of this study was to determine which technical responses should be prioritized to improve service quality based on the results of the House of Quality at Maitreya Kopi. The analysis showed that there were 12 service attributes that needed improvement and 5 prioritized responses to be undertaken as efforts to enhance service quality, namely: 1) Providing better service to customers; 2) Offering comfort to customers; 3) Providing good facilities for customers; 4) Improving service speed to customers; 5) Giving good responses to address customer complaints. It was hoped that this research could serve as a consideration for Maitreya Kopi in improving service quality.

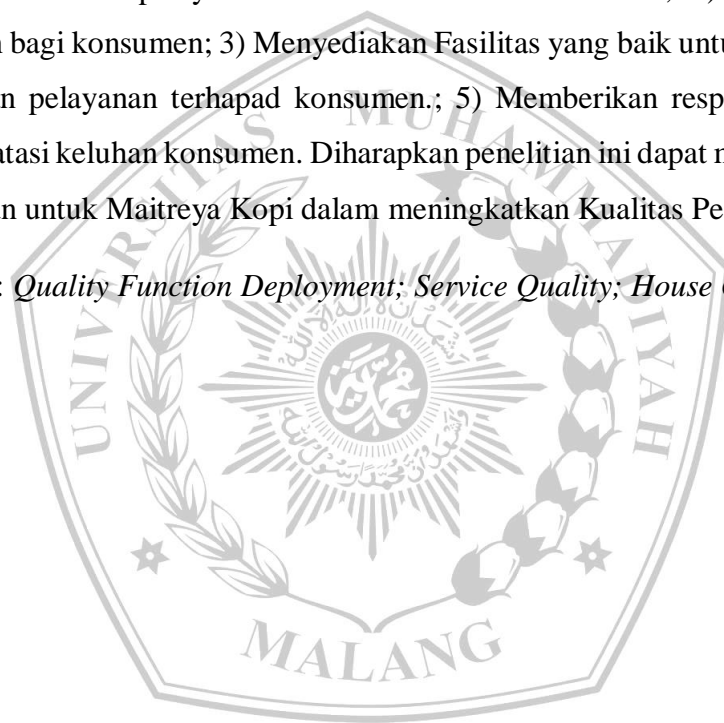
Keywords : Quality Function Deployment; Service Quality; House Of Quality



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Upaya peningkat Kualitas pelayanan dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada Maitreya Kopi Malang. Penelitian Ini bertujuan Untuk mengetahui respon teknis apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penyusunan *House of Quality* di Maitreya Kopi. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 12 atribut layanan yang harus diperbaiki dan terdapat 5 respon yang diprioritaskan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayana yaitu; 1) Melakukan pelayanan lebih baik untuk konsumen; 2) Memberikan kenyamanan bagi konsumen; 3) Menyediakan Fasilitas yang baik untuk konsumen; 4) Kecepatan pelayanan terhadap konsumen.; 5) Memberikan respon yang baik untuk mengatasi keluhan konsumen. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk Maitreya Kopi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment; Service Quality; House Of Quality*



SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA MAITREYA KOPI MALANG

Oleh :

Megawati Pratiwi Putri

201710160311106

Diterima dan disetujui
pada tanggal 19 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Indah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA MAITREYA KOPI MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Megawati Pratiwi Putri

NIM : 201710160311106

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Penguji I : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Megawati Pratiwi Putri

NIM : 201710160311106

Program Studi : Manajemen

Surel : Mpratiwi245@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarsm*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagian atau ahan rujuan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku ;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 29 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Megawati Pratiwi Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiratNya karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Maitreya Kopi Malang”.

Proses penyusunan tugas akhir ini melibatkan banyak pihak yang telah membantu untuk memberikan bantuan, saran, bimbingan, serta informasi yang dibutuhkan. Karena itu peneliti sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Idah Zuhroh,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Nurul Asfiah., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Rahmad Wijaya SE.,MM, selaku pembimbing I dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada saya dan memberikan saran dan masukan yang sangat membantu peneliti.
4. Ardik Praharjo, S.AB.,M.AB, selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada peniliti dan memberikan saran dan masukan yang sangat membantu peneliti.
5. Bapak Ibu dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
6. Maitreya Kopi dan Cak Pong yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

7. Kedua Orang tua saya yang senantiasa selalu memberikan doa, semangat dan *Support* tiada henti kepada saya.
8. Kedua adik saya yang selalu membuat saya tertawa dalam keadaan apapun.
9. Keluarga besar saya di Kalimantan yang salalu memberikan *support* terbaik kepada saya.
10. Teman dan Sahabat yang selalu membantu saya selama berada di Malang.
11. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga apapun yang telah diberikan mendapat pahala dan balasan dari Allah SWT. Penulis sadar masih memiliki banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu penulis memerlukan saran, kritikan yang dapat membangun agar dapat lebih menyempurnakan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

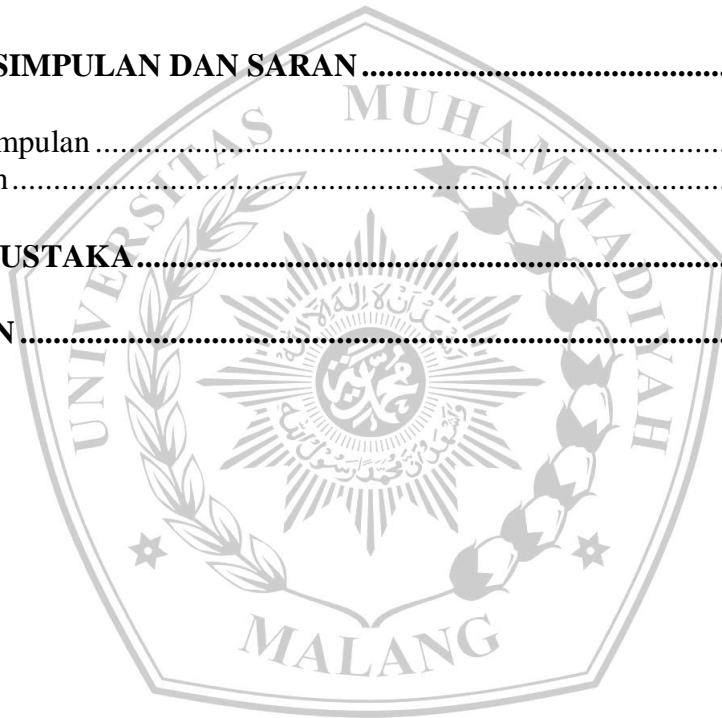
Malang, 29 Juni 2024

Megawati Pratiwi Putri

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori.....	23
1. Jasa.....	24
2. Kualitas Pelayanan	27
3. <i>Quality Function Deployment</i>	30
4. <i>House of Quality</i>	33
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Lokasi Penelitian	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Definisi Operasional Variabel.....	39

D. Populasi dan Sampel	41
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Pengukuran Data	46
H. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	47
I. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
B. Karakteristik Responden dan Distribusi Jawaban.....	62
C. Hasil Uji Instrument	69
D. Hasil Penelitian	73
E. Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

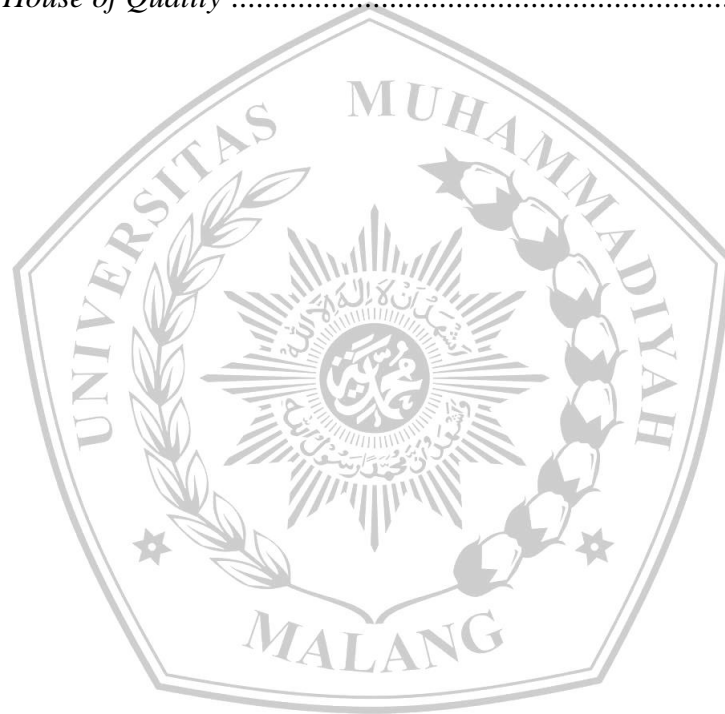


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapat Pelanggan Maitreya Kopi	4
Tabel 2.1 Simbol Hubungan <i>Technical Respon</i> dengan <i>Customer Requiriment</i> ...	21
Tabel 3.1 Contoh Skala Penelitian Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.1 Usia Responden Maitreya Kopi	48
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Maitreya Kopi	49
Tabel 4.3 Jumlah Kunjungan Maitreya Kopi	50
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Pelanggan Cak Pong	50
Tabel 4.5 Usia Responden Cak Pong	62
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Cak Pong	63
Tabel 4.7 Jumlah Kunjungan Cak Pong	64
Tabel 4.8 Jenis Pekerjaan Pelanggan Cak Pong	64
Tabel 4.9 Validitas Maitreya Kopi	69
Tabel 4.10 Validitas Cak Pong	70
Tabel 4.11 <i>Reliability</i> Maitreya Kopi	71
Tabel 4.12 <i>Reliability</i> Cak Pong	72
Tabel 4.13 <i>Customer Need</i>	74
Tabel 4.14 <i>Importance to Customer</i> Maitreya Kopi	75
Tabel 4.15 <i>Customers Satisfaction Performanc</i>	77
Tabel 4.16 <i>Competitive Satisfaction Performance</i>	78
Tabel 4.17 <i>Goal</i>	80
Tabel 4.18 <i>Improvement Rasio</i>	83
Tabel 4.19 <i>Sales Point</i>	86
Tabel 4.20 <i>Raw Weight</i> dan <i>Nowmalized Raw Weigh</i>	88
Tabel 4.21 Respon Teknis	92
Tabel 4.22 Prioritas	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>House of Quality</i>	14
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	55
Gambar 4.2 Tahapan Pembuatan Es Kopi Susu	57
Gambar 4.3 <i>Layout</i> Maitreya Kopi	58
Gambar 4.4 Rantai Pasokan Maitreya Kopi	59
Gambar 4.5 <i>Relationship</i>	93
Gambar 4.6 Nilai bobot <i>Relationship</i>	93
Gambar 4.7 <i>Technical Correlation</i>	94
Gambar 4.8 <i>House of Quality</i>	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	106
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Maitreya Kopi.....	110
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Cak Pong	112



DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2014). Manajemen Operasi Jasa. *Manajemen Operasi*, 1–65.
- Büyüközkan, G., dan Çifçi, G. (2012). A new incomplete preference relations based approach to quality function deployment. *Information Sciences*, 206, 30–41. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2012.04.010>
- Dyana, N. (2020). Analisis QFD (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merek Kaw-Kaw Di Ukm Waralaba Di Landungsari, Malang. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, Vol. 3 No.(2), 153–159.
- Efendi, Z. (2017). Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan kepuasan Pelanggan. *Sain Peternakan Indonesia*, 2, 85–90. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jspi/article/view/106>
- Ferdinand, A. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haizer, J., dan Render, B. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (11th ed.). Salemba Empat.
- Hasnawati, dan Atikah. (2016). *Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Produk “Roti Bangkit.”*
- Irina, F. (2017). *Metode Penelitian Terapan*. Parama Ilmu.
- Listanto, M. G. V. (2020). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Cafe Om Kopi Malang*. 86–89.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* (1st ed.). Salemba Empat.
- Mahendra, R. (2021). *Peningkatan Kualitas Layanan Jasa dengan Metode Quality Function Deployment pada Kementrian Agama*. 14(1), 1–13.
- Munaba, A., Sumartono, B., dan Moektiwibowo, H. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Teknik Industri*. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jtin/article/view/212%0Ahttps://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jtin/article/viewFile/212/189>
- Novianti, T. (2012). *Penerapan Metode QFD dalam upaya peningkatan kualitas produk pada cokro tela cake*. 16–30.
- Nurhayati, E. (2022). Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2. *Jurnal Desain Produk (Pengetahuan Dan Perencanaan Produk)*, 5(2), 75–82.

- Parasuraman A, A. Zeithaml, V., dan L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, V., dan L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pitoy, C. V., Tumbel, A., dan Tielung, M. (2016). Analisis Strategi Bersaing Dalam Persaingan Usaha Bisnis Document Solution (Studi Kasus Pada Pt. Astragraphia, Tbk Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 302–312.
- Sangadji, dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. *Perilaku Konsumen*.
- Sinawati, dan M, D. P. (2019). Penerapan Metode Quality Function Deployment Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cafe “Galileo” Tarakan. *Sebatik*, 23(1), 132–139. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i1.458>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdnD*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service managment* (A. Diana (ed.); 4th ed.). ANDI Yogyakarta (Anggota IKAPI). [https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAQBAJdanlpg=PA4danots=Gsj1oTmcqwdandq=Service Quality %26 Satisfaction. Edisi 4danlrdanhl=iddanpg=PR2#v=onepagedanqdanf=false](https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAQBAJdanlpg=PA4danots=Gsj1oTmcqwdandq=Service%20Quality%26Satisfaction.Edisi4danlrdanhl=iddanpg=PR2#v=onepagedanqdanf=false)
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano* (B. Sarwiji (ed.); 2nd ed.). PT INDEKS. <https://docplayer.info/114690059-Manajemen-kualitas-jasa.html>
- Yunike, H. (2016). *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Penentuan Standar Kualitas Pelayanan Arena Futsal Kota Serang*.
- Yustian, O. R. (2016). Analisis Pengembangan Produk Berbasis Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Kasus pada Produk Susu PT MSA). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(3), 23. <https://doi.org/10.24914/jeb.v18i3.279>
- Zagloel, Y. M., dan Nurcahyo, R. (2013). *TQM : Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri* (2nd ed.). UI Publishing.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada Maitreya Kopi Malang

ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX	7% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	3% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	3%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%