

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Cahyana (2003) menggunakan responden mahasiswa Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta (TI UAJY) dengan judul "Analisa Pengembangan Kualitas Jasa dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Berdasarkan *Modified AKAO's Concept*". Sampel yang diambil adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan obyek Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah QFD berdasarkan *Modified AKAO's Concept* yang diadaptasikan ke bidang pendidikan. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis atribut-atribut jasa pendidikan Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta agar dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan konsumen dan mengidentifikasi respon teknik yang diperlukan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mengetahui prioritas respon teknik yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

Sedangkan penelitian sebelumnya yang menggunakan analisis faktor dapat dilihat dalam Tugas Akhir Suharto (2006) dengan judul "*Dimensionality Of Servqual's Items And Identification Of Relative Importance For Servqual's Dimensions Applied In Several Service Sector In Yogyakarta*". Suharto menggunakan analisis faktor untuk memverifikasi *dimensional item* pada dimensi *servqual*. Analisis ini dapat memberikan hasil yang sesuai mengenai jumlah akhir dari dimensi-dimensi *servqual* dan mengenali *item* yang berbentuk variabel yang merepresentasikan persepsi dari responden

mengenai kualitas pelayanan di berbagai sektor yang ada di Yogyakarta (hotel, supermarket, dan bank). Tujuan penelitiannya adalah untuk menjelaskan dimensional dari *servqual item* dan menguji validitas dan reliabilitasnya dan menentukan hubungan penting dari tiap-tiap dimensi *servqual*. Sampel yang diambil adalah konsumen dari 2 supermarket, 2 bank, dan 1 hotel.

2.2. Penelitian Sekarang

Penelitian yang dilakukan sekarang ini berjudul "**Penerapan Metode Seven-Step Quality Improvement**" (Studi Kasus di Hotel Puri Artha *** Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan *Seven-Step Quality Improvement Method* untuk mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada di bagian *housekeeping department* pada *room section*.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi penyebab-penyebab permasalahan kualitas kamar yang terjadi pada *housekeeping department* khususnya pada bagian *room section* dan melakukan perbaikan untuk mengurangi permasalahan kualitas ketidakbersihan kamar pada *housekeeping department*. Adapun sampel yang diambil adalah kondisi kebersihan kamar hotel berbintang 3 di Hotel Puri Artha Yogyakarta selama 2 bulan.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang

Perbedaan	Cahyana (2003)	Suharto (2006)	Diana (2007)
Metode Analisis Data	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> berdasarkan <i>Modified AKAO's Concept</i>	Analisis Faktor	<i>Seven-Step Quality Improvement Method</i>
Objek Penelitian	Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta (TI UAJY)	Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada bank, supermarket dan hotel	Kondisi kamar hotel berbintang tiga
Tujuan Penelitian	Menganalisis atribut - atribut program studi TI UAJY agar dapat dikembangkan dengan keinginan konsumen dan mengidentifikasi respon teknik yang diperlukan oleh program studi TI UAJY untuk mengetahui prioritas respon teknik yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.	Menjelaskan dimensional dari <i>servqual item</i> dan menguji validitas dan reliabilitasnya dan menentukan hubungan penting dari tiap-tiap dimensi <i>servqual</i> .	Mengidentifikasi penyebab-penyebab permasalahan kualitas kebersihan kamar yang terjadi pada <i>housekeeping department</i> dan melakukan perbaikan untuk mengurangi permasalahan kualitas kebersihan kamar pada <i>housekeeping department</i> di Hotel Puri Artha Yogyakarta dengan menggunakan <i>Seven-Step Quality Improvement Method</i> .
Lokasi Penelitian	Mahasiswa TI UAJY	Konsumen pada 2 supermarket, 2 bank, dan 1 hotel	Hotel Puri Artha Yogyakarta