



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Diterima : 28 MAR 2008
Inventarisasi : G56/T1/Hd.03/2008
Klasifikasi : Rf.658.562 Mel 08
Subyek : Total Quality Manag



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi Teknik Industri

**Analisis Kualitas Jasa dengan *Modified
Quality Function Deployment***
(Studi Kasus: Kencana Art Photography, Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri



Oleh :

Odilia Melinda
02 06 03231

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

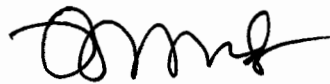
Tugas Akhir berjudul

**Analisis Kualitas Jasa dengan *Modified Quality Function
Deployment*
(Studi Kasus: Kencana Art Photography, Yogyakarta)**

Disusun oleh :
Odilia Melinda (NIM: 02 06 03231)

dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal: 26 Maret 2008

Pembimbing I



Hadisantono, ST., MT.

Pembimbing II



Ariyono, ST., MT.

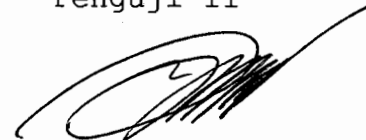
Tim Penguji:

Penguji I



Hadisantono, ST., MT.

Penguji II



Brilianta Budi N., ST., MT.

Yogyakarta, 26 Maret 2008
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri
Dekan,



PAULUS HADISANTONO, ST., MT.

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala pertolongan, bimbingan, akal budi, serta kasih-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Jasa dengan *Modified Quality Function Deployment* (Studi Kasus di Kencana Art Photography Yogyakarta)" dengan baik.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan syarat utama yang dibutuhkan untuk menempuh kelulusan jenjang strata-1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam hal bimbingan ataupun dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, pada-Mu ku percaya bahwa segala sesuatu akan menjadi indah pada waktu-Mu.
2. Bapak Hadisantono, ST., MT. selaku dosen pembimbing 1, terima kasih banyak atas semua bimbingannya, kesabarannya, serta kesempatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ariyono, ST., MT. selaku dosen pembimbing 2, terima kasih atas segala bimbingannya.
4. Tante Kirana dan keluarga selaku owner Kencana Art Photography.

5. Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan serta dorongan moral ketika penulis mengalami hambatan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Kakak dan adikku: Moniq, Riri, Harris, dan Lily; teruskan perjuangan berebut komputer. Juga buat Cippy, Mochi, dan Pudding buat kerusuhan dan gangguannya.
7. Mee, Xhu, Selly, Devi, Ateng, Mingtek, Valent, dan juga teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, makasih untuk segala bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama penulis menimba ilmu di kampus kita tercinta.
8. Angeliq Rosemary, My Lope2, yang nun jauh disana.
9. Teman-temanku di Angie *Productions*; terima kasih atas kerja rodinya selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini. Lisaemon, Andry, Lalita, Ko Ari yang balik lagi jadi *Project Manager* karena penulis sedang berjuang demi meraih gelar Sarjana Teknik, Arie yang akhirnya lulus juga, Widya, dan kawan-kawan semuanya, hidup lebih hidup dengan adanya kalian semua!
10. Buat teman-teman main; Boz! yang banyak bantu tapi belum apa-apa uda nagih traktiran, Herry atas pinjaman laptopnya, Si Om dan juga Cik Corry makasih aja deh.
11. Buat "Geng Kancil": Anita, Beni, Jeffry, Nico, dan Toni. Makasih buat semua kegilaan kalian sehingga penulis dapat sejenak melupakan kejenuhan selama menyelesaikan Tugas Akhir.

12. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk lebih menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis juga berharap agar Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 Maret 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Isi	
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	10
BAB 3. LANDASAN TEORI	
3.1. Dasar-dasar <i>Sampling</i>	12
3.2. Skala Pengukuran	15
3.3. Teknik Pengujian Instrumen	18
3.4. Definisi Kualitas Jasa	21
3.5. Kepuasan Konsumen	23
3.6. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	24

3.7. Rumah Kualitas (<i>House of Quality/HOQ</i>)	30
3.8. <i>Kano Analysis</i> (Analisis Kano)	36
3.9. <i>Cause and Effect Diagram/Fishbone Diagram</i>	40
BAB 4. PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA		
4.1. Profil Perusahaan	42
4.2. Data	43
BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
5.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas	48
5.2. Kebutuhan dan Kepentingan Konsumen (<i>Customer Requirement</i>)	49
5.3. Klasifikasi Faktor Kepuasan Konsumen dengan Analisis Kano	53
5.4. Matriks Perencanaan	57
5.5. Karakteristik Teknis (<i>Technical Respons</i>)		68
5.6. Hubungan (<i>Relationship</i>) antara kebutuhan dan kepentingan konsumen dengan Karakteristik Teknis	70
5.7. Korelasi Teknis (<i>Technical Correlations</i>)		72
5.8. Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis	76
5.9. Kepentingan Absolut (<i>Absolut Importance</i>) dan Kepentingan Relatif (<i>Relative Importance</i>) Dengan Kategori Kano	78
5.10. Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>)	81
5.11. Identifikasi Karakteristik Teknis yang perlu Ditingkatkan oleh Perusahaan	86
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1. Kesimpulan	90
6.2. Saran	91
Daftar Pustaka	xiii
Lampiran	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 4.1.	Atribut-atribut Pelayanan Jasa	44
Tabel 4.2.	Skala Penilaian untuk Preferensi Responden terhadap setiap Atribut ..	45
Tabel 4.3.	Skala Penilaian untuk Persepsi Responden terhadap setiap Atribut ..	45
Tabel 4.4.	Rata-rata Hasil Kuesioner	47
Tabel 5.1.	Bobot Rata-rata untuk Atribut Kenyamanan Ruang Studio	50
Tabel 5.2.	Kepentingan Mutlak atau Kepentingan Konsumen	50
Tabel 5.3.	Atribut yang Memiliki Bobot Rata-rata Lebih dari atau Sama dengan 4	52
Tabel 5.4.	Klasifikasi Faktor Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Kepentingan Implisit dan Eksplisit Konsumen	54
Tabel 5.5.	Atribut Kepentingan Konsumen	57
Tabel 5.6.	Performansi Kepuasan Konsumen di Kencana <i>Art Photography</i>	58
Tabel 5.7.	Performansi Kepuasan Konsumen di Agatha Foto	59
Tabel 5.8.	Performansi Kepuasan Konsumen di Artha Kayonna	60
Tabel 5.9.	Performansi Kepuasan Konsumen di Kencana <i>Art Photography</i> , Agatha Foto, dan Artha Kayonna	61

Tabel 5.10.	Perbandingan performansi Kepuasan Konsumen dengan Performansi Kepuasan Kompetitif	62
Tabel 5.11.	Rasio Perbaikan	65
Tabel 5.12.	Matriks Perencanaan dengan menggunakan Kategori Kano	67
Tabel 5.13.	Karakteristik Teknis secara Keseluruhan	68
Tabel 5.14.	Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis	77
Tabel 5.15.	Kepentingan Relatif dan Rangking Prioritas pada Rumah Kualitas dengan Kategori Kano	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tahap-tahap Penelitian	6
Gambar 3.1. <i>House of Quality</i>	31
Gambar 3.2. Kepuasan Konsumen dengan Model Kano ..	38
Gambar 3.3. Diagram Klasifikasi Kepentingan	39
Gambar 5.1. <i>Kano Analysis</i>	53
Gambar 5.2. Perbandingan Performansi Konsumen ..	63
Gambar 5.3. Keterkaitan Hubungan Atribut dengan Karakteristik Teknis	71
Gambar 5.4. Korelasi Karakteristik Teknis	73
Gambar 5.5. <i>Fishbone Diagram</i> untuk Atribut Hasil Pemotretan	87
Gambar 5.6. <i>Fishbone Diagram</i> untuk Atribut Kenyamanan Ruang Studio	87
Gambar 5.7. <i>Fishbone Diagram</i> untuk Atribut Kemampuan Karyawan untuk Berkomunikasi dengan Konsumen	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data, Analisis Validitas, dan Analisis Reliabilitas
- Lampiran 3. Rumah Kualitas dengan menggunakan Kategori Kano
- Lampiran 4. Tabel Distribusi R
- Lampiran 5. Surat Keterangan Perusahaan

INTISARI

Saat ini pelayanan yang baik dan bermutu tinggi menjadi suatu daya saing bagi perusahaan jasa studio foto. Untuk menghasilkan suatu pelayanan yang baik dan bermutu tinggi adalah dengan mendengarkan keinginan konsumen dan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen tersebut. Kencana Art Photography merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan fotografi, selain Agatha Foto dan Artha Kayonna yang menjadi pesaingnya. Agar dapat bersaing maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan jasa yang menjadi urutan prioritas untuk dikembangkan secara terarah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penelitian ini menggunakan alat analisis *Quality Function Deployment (QFD)* yang telah dimodifikasi dengan Model Kano. Dalam QFD, digunakan serangkaian rumah kualitas (*House of Quality/HOQ*) yang merupakan salah satu pendekatan untuk memperoleh karakteristik-karakteristik teknis yang perlu dilakukan oleh Kencana Art Photography untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu digunakan juga *Cause and Effect Diagram/fishbone Diagram* yang berfungsi untuk menemukan akar dari permasalahan yang perlu diperbaiki sehingga tujuan utama dari sebuah perusahaan jasa, yaitu menciptakan kepuasan dan nilai bagi konsumennya, dapat tercapai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan jasa di Kencana Art Photography yang dianggap penting oleh konsumen secara garis besar adalah telah memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Kata Kunci: persepsi konsumen, Model Kano, Rumah Kualitas, *Cause and Effect Diagram/fishbone Diagram*