

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Santosa (2001), dalam penelitiannya di radio Petra FM Yogyakarta dengan judul "Penerapan Metode *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Jasa Siaran Radio" bertujuan mengidentifikasi atribut dari siaran radio agar dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pendengarnya. Metode yang digunakan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dianalogikan ke dalam bentuk pengukuran kualitas jasa.

Penelitian yang dilakukan Sidabutar (2002) dengan judul "Analisis Pengembangan Jasa Warung Internet dengan Metode *Quality Function Deployment* (studi kasus di Warnet Holiday Babarsari)" menitikberatkan pada pengembangan pelayanan warnet untuk penyewaan internet dan fasilitas warnet yang diinginkan konsumennya.

Cahyana (2003), melakukan penelitian dengan menggunakan metode QFD berdasarkan *modified Akao's Concept* yang diadaptasikan ke bidang pendidikan. Pada penelitian dengan studi kasus di Universitas Atma Jaya Yogyakarta program studi Teknik Industri ini bertujuan menganalisis atribut-atribut jasa pendidikan agar dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan konsumen dan mengidentifikasi respon teknis untuk mengetahui prioritas yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

## **2.2. Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai pelayanan jasa di Kencana Art Photography guna menentukan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan konsumen. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang telah dimodifikasi dengan Model Kano.

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang**

Peneliti	Obyek Penelitian	Tujuan	Analisis
Santosa 2001	Pendengar siaran on air radio Petra FM Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi atribut siaran sesuai urutan prioritasnya.</li> <li>• Mengidentifikasi respon teknis yang perlu dilakukan oleh radio Petra FM Yogyakarta</li> <li>• Mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan performansi siaran.</li> </ul>	Metode QFD
Sidabutar 2002	Konsumen Warnet Holiday Babarsari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi atribut dari pelayanan warnet dan fasilitas warnet yang diinginkan user agar dapat dikembangkan secara terarah sesuai keinginan user-nya.</li> <li>• Mengidentifikasi respon teknik yang perlu dilakukan Warnet Holiday.</li> <li>• Mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan Warnet Holiday apabila dibandingkan dengan warnet lain.</li> <li>• Memberikan masukan bagi pemilik Warnet Holiday untuk melaksanakan respon teknik yang menjadi prioritas keinginan user-nya.</li> </ul>	Metode QFD
Cahyana 2003	Mahasiswa Teknik Industri Universitas Atmajaya Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis atribut-atribut jasa pendidikan agar dapat dikembangkan sesuai dengan keinginan konsumen.</li> <li>• Mengidentifikasi respon teknis untuk mengetahui prioritas yang perlu ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.</li> </ul>	Metode QFD <i>modified Akao's Concept</i>
Melinda 2008	Kencana Art <i>Photography</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui persepsi konsumen terhadap pelayanan jasa di Kencana Art <i>Photography</i>.</li> <li>• Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan jasa yang menjadi urutan prioritas agar dapat dikembangkan secara terarah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.</li> <li>• Mengidentifikasi karakteristik teknis yang perlu dilakukan oleh Kencana Art <i>Photography</i> untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</li> </ul>	Metode QFD <i>modified Kano's Model</i>