

**ANALISIS PENINGKATAN SERTA PENGEMBANGAN MUTU
PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT PADA PT PKP BATAM
SKRIPSI**



Oleh:

Agustina Erista Panjaitan

180410046

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2023

**ANALISIS PENINGKATAN SERTA PENGEMBANGAN MUTU
PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT PADA PT PKP BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Agustina Erista Panjaitan

180410046

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SERTA KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini penulis:

Nama : Agustina Erista Panjaitan
NPM : 180410046
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang penulis buat dengan judul:

**ANALISIS PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN
DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PT PKP**

BATAM Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan penulis, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, penulis bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar sarjana yang penulis peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 20 Januari 2023


Agustina Erista Panjaitan

**ANALISIS PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN MUTU
PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT PADA PT PKP BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

Agustina Erista Panjaitan

180410046

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 20 Januari 2023



**Arsvad sumantika, S.T.P., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui sejauh mana penerapan teknik QFD (Quality Function Deployment) di PT PKP Batam, dalam mengetahui bagaimana penerapan teknik QFD (Quality Function Deployment) di PT PKP Batam, serta Matriks House of Quality. Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan dengan pengumpulan data melalui observasi, angket, *interview* serta dokumentasi. Customer Research Target serta Existing Customer PT PKP. Data kuantitatif disusun secara deskriptif dengan memakai program Microsoft Excel serta SPSS. *Result* kajian menunjukkan bahwasannya PT PKP mengimplementasikan QFD (Quality Functional Deployment). *Costumers-Needs* di PT PKP Batam yang dinilai sangat penting ialah: ketepatan pekerjaan pekerja, profesionalisme pekerja, kemampuan terampil pekerja dalam melayani *Costumer*, jumlah pekerja dibandingkan dengan pembangunan rumah tinggal, kesempurnaan peralatan, kecepatan kerja pekerja, mutu bangunan yang diserahkan, mutu konstruksi terjamin, asuransi konstruksi, rasa aman bangunan yang ditempati, PT .PKP bertanggung jawab penuh atas *result* pembangunan, pelayanan yang sopan serta ramah, pelayanan hiburan yang lengkap di ruang tunggu, kebersihan. ruang tunggu serta kenyamanan ruang tunggu. Evluasi *Costumer* pelayanan jasa PT.PKP dengan skor 1,851 berprioritas 1 Asuransi Konstruksi dengan skor 0,531 berprioritas 11.

Kata kunci: metode QFD, matriks House of Quality dan unit usaha

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how far the QFD (Quality Function Deployment) method has been implemented at PT PKP Batam, to find out how the QFD (Quality Function Deployment) method has been implemented at PT PKP Batam, and the House of Quality Matrix. This research is a case study conducted by collecting data through observation, questionnaires, interviews and documentation. PT PKP's Customer Research Target and Existing Customers. Quantitative data was arranged descriptively using Microsoft Excel and SPSS programs. The results of the study show that PT PKP implements QFD (Quality Functional Deployment). Consumer needs at PT PKP Batam which are considered very important are: the accuracy of the work of workers, the professionalism of workers, the skilled ability of workers to serve customers, the number of workers compared to the construction of residential houses, the perfection of equipment, the speed of work of workers, the quality of the buildings submitted, the quality of construction is guaranteed, construction insurance, a sense of security of the building occupied, PT. PKP is fully responsible for the results of the construction, polite and friendly service, complete entertainment services in the waiting room, cleanliness. waiting room and waiting room comfort. Assessment of consumers of PT.PKP services with a score of 1.851 with priority 1 Construction Insurance with a score of 0.531 with priority 11

Keywords: metode QFD, matriks House of Quality and business units

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha esa yang telah memberikan rahmat, akhirnya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik serta saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwasannya skripsi ini tak kan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Dekan Universitas Putera Batam; Welly Sugianto, S.T., M.M
3. Ketua Program Studi; Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
4. Arsyad Sumantika, S.T.P., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Dosen serta Staff Universitas Putera Batam;
6. Untuk keluarga terutama pak jazze (*my brother*) yang telah mendukung selama kuliah akhirnya penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Semoga Tuhan Yang Maha esa membalas kebaikannya, Aaminn.

Batam, 20 Januari 2023

Agustina Erista Panjaitan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Quality Function Deployment (QFD).....	12
2.1.2 Manfaat Teknik QFD	14
2.1.3 Kekurangan Teknik QFD.....	15
2.1.4 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	16
2.1.5 <i>Costumer satisfication</i>	17
2.1.6 Tahapan dalam Membuat <i>House of Quality</i>	17
2.1.7 Pengisian Matriks <i>House of Quality</i>	19
2.1.8 Konsep <i>Costumer</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian	50
3.2 Variabel Penelitian	51
3.2.1 Variable Dependen	51
3.2.2 Variabel Independen	51
3.3 Populasi serta Sampel.....	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Sampel.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1 Data primer	52
3.4.2 Data sekunder.....	53
3.5 Uji Valitas serta Reliaabilitas	54

3.5.1	Uji Validitas	54
3.5.2	Uji Reliabilitas	54
3.6	Teknik Analisis Data	55
3.7	Waktu Penelitian	57
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	57
3.7.2	Jadwal penelitian.....	57
BAB IV HASIL SERTA PEMBAHASAN.....		58
4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Uji Validitas serta Reliabilitas Instrumen	58
2.4	UJI RELIABILITAS	60
4.1.2	Penerapan Teknik QFD pada Perusahaan.....	61
4.1.3	Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	65
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.2.1	Sejauh Mana Penerapan Teknik QFD (<i>Quality Function Deployment</i>) pada Perusahaan PT PKP Batam.....	81
4.2.2	Penerapan Teknik QFD pada Perusahaan PT.PKP Batam	82
4.2.3	Pembuatan Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ).....	83
BAB V KESIMPULAN SERTA SARAN		85
5.2	Saran.....	86
Daftar Pustaka.....		88
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Perusahaan		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Kampus		
Lampiran 4. Kusioner Penelitian		
Lampiran 5. Angket Penelitian <i>Costumer</i>		
Lampiran 6. Pedoman <i>Interview</i>		
Lampiran 7. Hasil <i>Interview</i>		
Lampiran 8. Matrix <i>House of Quality</i>		

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Matrix Mutu.....	14
Gambar 2.2 Alur Barang Sampai ke <i>Costumer</i>	16
Gambar 2.3 Model QFD untuk Perusahaan Jasa.....	13
Gambar 2.4 Pelaksanaan <i>House of</i>	16
Gambar 2.5 Konsep Kepuasan	17
Gambar 2.6 Matriks <i>House of Quality</i>	22
Gambar 2.7 Gambar kerangka pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Diagram Alir	50
Gambar 3.2 Kurva Normalitas 4 Kategori.....	56
Gambar 4.1 Histogram kategori penerapan teknik QFD PT.PKP Batam.....	64

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Data Penjualan Properti PT. Putera Karyasindo Prakarsa.....	6
Tabel 1.2	Data Komplen Mutu Pelayanan PT Putera Karyasindo Prakarsa	7
Tabel 3.1	Ciri Pencapaian	56
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 4.1	Uji Validitas angket Quality staff PT PKP.....	58
Tabel 4.2	Uji Validitas angket <i>Costumer satisfication</i> staff PT PKP	59
Tabel 4.3	Uji Validitas angket kepentingan <i>Costumer</i> staff PT PKP	59
Tabel 4.4	Uji Reabilitas angket Quality staff PT PKP PT PKP	60
Tabel 4.5	Uji Reabilitas angket <i>Costumer satisfication</i> PT PKP PT PKP	60
Tabel 4.6	Uji Reabilitas angket kepentingan <i>Costumer</i> PT PKP PT PKP	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Deskriptif	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif 2	61
Tabel 4.9	Pengkatagorian hasil.....	63
Tabel 4.10	Persentaase Nilai	64
Tabel 4.11	Tahapan Penerapan QFD PT.PKP Batam	64
Tabel 4.12	<i>Costumers-Needs</i>	65
Tabel 4.13	Daftar Kebutuhan Teknis	66
Tabel 4.14	Reka.....	67
Tabel 4.15	Taraf Kepentingan.....	67
Tabel 4.16	Taraf <i>Costumer satisfication</i>	68
Tabel 4.17	Melakukan penentuna hasil capaian (goal), Rasio Perbaikan (<i>improvement ratio</i>), Penentuan Titik Jual (<i>sales point</i>) <i>Raw Weight, Normalized Raw Weight</i>	70
Tabel 4.18	Penentuan Korelasi antara (Whats) serta (Hows).....	75
Tabel 4.19	Penentuan Prioritas.....	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 4.1 Pengukuran Taraf Kepuasan	73
Rumus 4.2 Rasio Perbaikan	73
Rumus 4.3 <i>Raw Weight</i>	73
Rumus 4.4 <i>Normalized Raw Weight</i>	73