ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(STUDI PADA PT. KAI (PERSERO) DAOP 4 SEMARANG KELAS BISNIS UTAMA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S – 1
Pada Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

Disusun Oleh :

Nama : Bimo Sakti Aji

NIM : 09.30.0109

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : " Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Pada PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang Kelas Bisnis Utama) "

Disusun Oleh :

Nama : Bimo Sakti Aji

NIM : 09.30.0109

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Jurusan : Manajemen

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 2 Agustus 2013

Pembimbing,

(Veronica Kusdiartini, SE.MSi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : " Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Pada PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang Kelas Bisnis Utama) "

Disusun Oleh :

Nama : Bimo Sakti Aji

NIM : 09.30.0109

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: 21 Agustus 2013

Tim Penguji,

Reviewer I,	Reviewer II,	Reviewer III,
(A. Eva Maria Sukesi, SE.MM)	(Bayu Prestianto, SE.MM)	(Veronica Kusdiartini, SE.MSi)

Dekan

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

(Prof Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bimo Sakti Aji

NIM : 09.30.0109

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Jurusan : Manajemen

Judul : " Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Pada PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang Kelas Bisnis Utama) "

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 23 Agustus 2013

Bimo Sakti Aji

KATA PENGANTAR

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan industri jasa dalam bidang transportasi. Perusahaan transportasi yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri jasa salah satu caranya adalah dengan memberikan perhatian penuh kepada kualitas pelayanannya. Perusahaan kereta api merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi, yang saat ini sedang melakukan langkah-langkah untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan jasa transportasi yang berjudul : " Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Pada PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang Kelas Bisnis Utama) ".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi & Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini

dengan baik. Peneliti juga menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan dan petunjuk ataupun dorongan-dorongan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapakan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Eny Trimeiningrum, SE.MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Unika Soegijapranata Semarang.
3. Ibu Veronica Kusdiartini, SE.MSi. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu A. Eva Maria Sukesi, SE.MM. selaku Dosen Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
5. Bapak Bayu Prestianto, SE.MM. selaku Dosen Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
6. Anggota keluargaku, yang selalu memberi dorongan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
7. Teman-teman kuliah semuanya yang telah menjadi teman seperjuangan dan memberi dukungan serta doanya.

8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah mengajar dan membagikan banyak ilmu pengetahuan baru dalam kuliah selama ini.
9. Seluruh staff dan pegawai PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang yang telah bersedia bekerjasama untuk penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran dari pembaca skripsi ini sangat peneliti harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, 23 Agustus 2013

Peneliti

Bimo Sakti Aji

DAFTAR ISI

Halaman Judul ……..…... i

Halaman Persetujuan Skripsi..……..... ii

Halaman Pengesahan Skripsi..... iii

Pernyataan Keaslian Skripsi..... iv

Kata Pengantar..... v

Daftar Isi ……..……..……..... viii

Daftar Gambar ……..……..…..…… xi

Daftar Tabel ……..……..... xii

Daftar Lampiran xiii

Abstrak ……..……..……..……..……..…... xiv

Bab I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah……..... 6

1.3 Pembatasan Masalah 7

1.4 Tujuan Penelitian 7

1.5 Manfaat Penelitian 8

Bab II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas Jasa 10

2.1.1 Dimensi Kualitas Jasa..... 10

2.1.2 Manajemen Kualitas..... 13

2.2 QFD (*Quality Function Deployment*)……..……..... 14

2.2.1 House of Quality……..… 14

2.3 Kerangka Pikir 21

2.4 Definisi Operasional …….... 23

Bab III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian ……..……..……..……..... 25

3.2 Populasi dan Sampel ……..……..……..…… 25

3.2.1 Populasi……..... 25

3.2.2 Sampel……..……..... 25

3.3 Jenis dan Sumber Data 27

3.3.1 Data Primer…… 27

3.3.2 Data Sekunder…… 28

3.4 Metode Pengumpulan Data 28

3.4.1 Kuesioner..... 28

3.4.2 Wawancara…… 29

3.5 Alat Analisis Data..... 29

Bab IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 36

4.1.1 Sejarah Perusahaan……..... 36

4.1.2 Profil PT. KAI DAOP 4 Semarang……..…… 37

4.2 Gambaran Umum Responden..... 40

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 41

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 42

4.3 Hasil Analisis dan Pembahasan..... 42

4.4 Matriks *House Of Quality* (HOQ) *Customer Requirement to Technical Requirement*..... 43

4.4.1 Mengidentifikasi Data Kebutuhan Konsumen……..……..….. 43

4.4.2 Mengukur Tingkat Kepentingan Atribut Jasa……..……..... 44

4.4.3 Mengukur Tingkat Kinerja / Kepuasan Konsumen Dari Atribut Jasa…….…….. 46

4.4.4 Kapabilitas Pelayanan Kereta Api Kelas Bisnis Utama Pada PT. KAI Daop 4 Semarang ……...…. 48

4.4.5 Hubungan Antara Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknik…….. 57

4.4.6 Nilai Matriks Hubungan Antara Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknik…….…….... 58

4.4.7 Korelasi Karakteristik Teknis…….…… 60

4.4.8 Gambar Matriks *House Of Quality* (HOQ) *Customer Requirements to Tehnical Requirement*..... 62

4.5 Rekomendasi Dari Desain *Quality Function Deployment* Pada Pelayanan Kereta Api Kelas Bisnis Utama (PT. KAI Daop 4 Semarang)..... 65

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 80

5.2 Saran..... 82

Daftar Pustaka 86

Lampiran 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *House of Quality* (Rumah Kualitas) 16

Gambar 2.2 Kerangka Pikir 22

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. KAI Daop 4 Semarang .....…… 39

Gambar 4.2 Matriks HOQ *Customer Requirement to Technical Requirement*.... 62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Susunan Rangkaian Kereta Api 3

Tabel 1.2 Data Jadwal Keberangkatan Kereta Api 3

Tabel 1.3 Data Keluhan Konsumen 4

Tabel 2.1 *Sales Point* 18

Tabel 2.2 Simbol dan Nilai Matriks Interaksi 19

Tabel 2.3 Simbol Interaksi Parameter Interaksi 20

Tabel 4.1 Usia Penumpang 41

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Penumpang 42

Tabel 4.3 Data Kebutuhan Konsumen Kereta Api Kelas Bisnis Utama PT. KAI Daop 4 Semarang..... 44

Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Atribut Jasa..... 46

Tabel 4.5 Tingkat Kinerja / Kepuasan Konsumen Dari Atribut Jasa..... 47

Tabel 4.6 Nilai Target Atribut Jasa 49

Tabel 4.7 Rasio Perbaikan 50

Tabel 4.8 *Sales Point* 52

Tabel 4.9 Pembobotan Atribut Jasa 53

Tabel 4.10 Normalisasi Bobot Atribut Jasa..... 54

Tabel 4.11 Karakteristik Teknis 56

Tabel 4.12 Hubungan Kebutuhan Konsumen Dengan Karakteristik Teknis..... 57

Tabel 4.13 Hubungan Keterkaitan Antara Karakteristik Teknis..... 60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Panduan Wawancara

Lampiran 2 : Lembar Kuesioner

Lampiran 3 : Lembar Data Volume Target dan Volume Realisasi Jumlah Penumpang Kereta Api Kelas Bisnis Utama PT. KAI Daop 4 Semarang

Lampiran 4 : Lembar Data Responden

Lampiran 5 : Lembar Data Pegawai PT. KAI Daop 4 Semarang Seksi Pelayanan

Lampiran 6 : Lembar Perijinan Penelitian

Lampiran 7 : Buku Konsultasi Skripsi

ABSTRAK

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perusahaan yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Pentingnya kualitas tersebut tidak hanya terdapat pada industri manufaktur tetapi juga pada industri jasa yang memfokuskan terhadap kualitas pelayanaan kepada konsumen. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi, yang saat ini sedang melakukan langkah-langkah untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan, guna mempertahankan konsumen karena semakin ketatnya persaingan dalam bidang jasa transportasi. Salah satu produk transportasi yang ada pada PT. Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang yang juga mendapatkan perhatian untuk dilakukan pengembangan kualitas pelayanannya adalah kereta api kelas bisnis utama.

Dengan melihat kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya kereta api kelas bisnis utama, maka pada penelitian ini dilakukan pengujian dan analisis yang berjudul " Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Pada PT. KAI (Persero) Daop 4 Semarang Kelas Bisnis Utama) ".

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen terhadap pelayanan kereta api kelas bisnis utama, mengidentifikasi kemampuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memenuhi harapan konsumen, serta merumuskan suatu prioritas tindakan perbaikan yang perlu dilakukan pada jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya kereta api kelas bisnis utama. Pada penelitian kualitas pelayanan kereta api kelas bisnis utama dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) ini menggunakan 42 responden yang merupakan pengguna jasa kereta api kelas bisnis utama. Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) menggunakan matriks *House Of Quality* dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut jasa yang perlu diprioritaskan adalah kebersihan dan kelengkapan toilet yang memiliki nilai normalisasi bobot tertinggi yaitu sebesar (9,000), sedangkan untuk karaktristik teknis yang perlu dilakukan prioritas perbaikan pertama kali adalah kompetensi SDM pelayanan yang memiliki persentase (37,44%).

Kata kunci : Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), pelayanan jasa, kereta api kelas bisnis utama.