

**PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO BUTIK (TOKO BUTIK Aba
CENTER, SITUBONDO)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

NOVIA JAMILATUR R

15.1041.1183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NOVIA JAMILATUR R
NIM : 15.1041.1183
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BUTIK

(TOKO BUTIK Aba CENTER,SITUBONDO) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikapilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak- pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2019
Yang menyatakan,

NOVIA JAMILATUR R
15.1041.1183

SKRIPSI

**PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD) UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKOBUTIK
(TOKO BUTIK Aba CENTER,SITUBONDO)**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE., MM

Dosen pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE.,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Penerapan Quality Function Deploymen (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Butik (Toko Butik Aba Center,Situbondo)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama :
Nim :
Hari :
Tanggal : Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs.M.Naely Azhad M.Si
196612311993031006

Anggota1,

Anggota2,

Bayu Wijayantini,SE.,MM
NPK:10 09661

Haris Hermawan, SE.,MM
NPK: 15 03643

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua ProgramStudi,

Dr. ArikSusbiyani,SE.,M.Si
NPK: 0109289

Haris Hermawan, SE.,MM
NPK: 15 03643

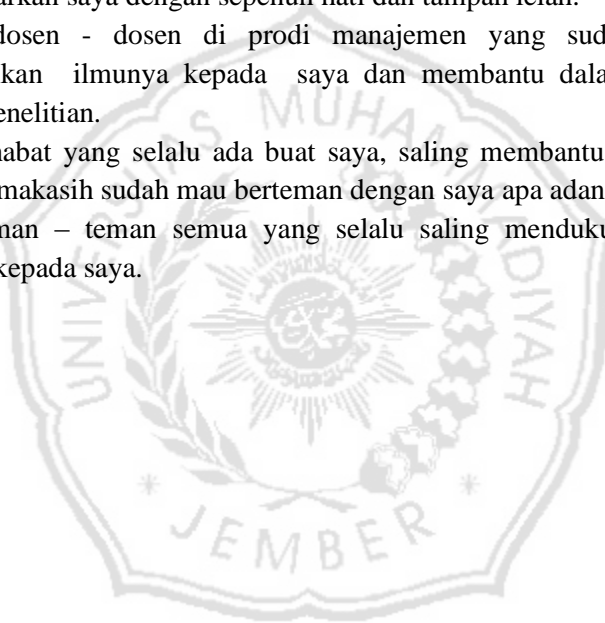
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. Sebisa mungkin mencari banyak pengalaman, karena pengalaman akan memperkaya pengetahuan kita.
2. Berpikir positif akan membawa kita kedalam hal yang positif juga
3. Tidak lupa membaca doa di setiap akan melakukan apapun dan melangkah kedepannya
4. Menyadari kesalahan sendiri dengan tidak menyalahkan orang lain

PERSEMBAHAN:

1. Allah S.W.T sebagai ibadah dan wujud syukurku kepada-nya
2. Untuk orang tuaku tercinta yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya, membesarkan saya dengan sepenuh hati dan tumpah lelah.
3. Untuk dosen - dosen di prodi manajemen yang sudah membimbing, memberikan ilmunya kepada saya dan membantu dalam menyelesaikan proses penelitian.
4. Buat sahabat yang selalu ada buat saya, saling membantu jika ada masalah apapun, makasih sudah mau berteman dengan saya apa adanya.
5. Buat teman – teman semua yang selalu saling mendukung dan memberi hiburan kepada saya.



ABSTRAK

This study aims to determine the application of the Quality Function Deployment (QFD) method in increasing customer satisfaction at boutique stores, Analyzing the level of customer satisfaction with the quality of services provided by boutique stores with the Quality Function Deployment (QFD) Method.

This research is a case study. The population in this study is the business of fashion in the boutique. Aba center with a sample. Non probability sampling, is a sampling technique that does not provide equal opportunity for each element or member of the population to be selected as a sample. Secondary data, namely data obtained from journals, articles, internet and other sources with discussion of this research.

The results of the aforementioned summaries are known by most customers to consider this service attribute to be very important and its performance is stated to be very good. Based on the two data, there will be a level of suitability of $(178/188) \times 100\% = 94.68\%$. This illustrates that consumers want fashion products that are very comfortable to wear, and it turns out that fashion products in the Situbondo ABA Center Boutique Shop are considered very good or very comfortable to wear. To determine the relationship between technical requirements and customer requirements, a relationship matrix was arranged by the company's QFD Team, namely the QFD Matrix for the Situbondo ABA Center Boutique Store. Based on the level of absolute importance, the technical requirements that must be prioritized are the production process, boutique HR, product design, product quality, shop location, and boutique layout.

Keyword: *Quality Function Deployment (QFD), Matriks House of Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas pertolongan dan ridho-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Butik Aba Center”. Penelitian ini tentang peneapan metode QFD pada rencana peningkatan kpuasa pelanggan pada toko butik, berdasarkan penelitian ini dapat dimengetahui sejauh mana perkembangan toko butik tersebut.

Dalam penyelesaian penulisan laporan skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan moril dan materi sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Pada kesempatan yang berbahagia, dengan kerendahan hati dan tulus ikhlas penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr.Ir. Muhammad Hazmi, DESS
2. Bayu Wijyantini, SE., MM, Haris Hermawan, SE., MM, selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
3. M Nealy Azhad, Drs, M, Si., selaku penguji skripsi yang telah membantu memberi masukan dalam skripsi ini.
4. Teman-teman yang telah memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dalam ini maupun penyusunan, oleh karena itu masukan berupa kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan serta kemajuan dimasa akan datang. Penulis juga minta maaf jika dalam peulisan ini banyak kekeliruan baik yang disengaja maupun tidak disengaja kepada semua pihak yang terkait. Penulis berharap semua laporan tugas akhir skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Jember, Juli 2019
Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO dan PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Definisi Toko Butik.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Quality Function Deployment (QFD)	14
2.1.4 House Of Quality.....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.1.1 Identifikasi Variabel	27
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.2 Desain Penelitian	28
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.5 Teknis Pengambilan Sampel	30

3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknis Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Instrumen Validitas	31
3.7.2 Uji Instrumen Reliabilitas.....	31
3.7.3 Matriks House Of Quality	32
3.7.4 Tabulasi Deskriptif	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Profil pada Toko Butik Aba Center Situbondo.....	36
4.2 Teknis Analisis Penelitian	36
4.2.1 Uji Instrumen Validitas	36
4.2.2 Uji Instrumen Reliabilitas	37
4.2.3 Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (Qfd)	38
4.2.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	42
4.3 Pembahasan	49
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN.....	52
5.1 kesimpulan.....	52
5.2 saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel1: Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel2: Rekapitulai Hasil Uji Validitas	37
Tabel3: Rekapitulai Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel4: Atribut Produk Persyaratan Pelanggan Atas Produk Fashion	39
Tabel5: Persyaratan Teknik Atas Produk Fashion	39
Tabel6: Matrik House Of Quality Toko Butik ABA Center Situbondo	40
Tabel7: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Produk Nyaman Dipakai	43
Tabel8: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Merk Mempunyai Reputasi	44
Tabel9: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Jahitan Produk Bagus	45
Tabel10: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Harga Sesuai Kualitas.....	45
Tabel11: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Model up to date	46
Tabel 12: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Motif Bervariasi	47
Tabel 13: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Kelengkapan Pilihan Ukuran.....	47
Tabel 14: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Butik/Produk Mudah Didapat	48
Tabel 15: Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Pelayanan Butik Ramah.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: matriks House Of Quality	18
Gambar 2: kerangka konseptual.....	25
Gambar 3: hasil matriks house of quality butik aba center	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pengantar Kuesioner	
Lampiran 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner	
Lampiran 3: Kuesioner penelitian	
Lampiran 4: Rekapitulasi penelitian.....	
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas.....	
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	
Lampiran 7: Distribusi frekuensi jawaban responden	
Lampiran 8: Dokumentasi	



DAFTAR PUSTAKA

- Risenasari, Hapi.2009, ” Penerapan *Metode Quality Function Deployment (Qfd)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajarkabupaten Pemalang Jawa Tengah”,Skripsi,IPB,Bogor.
- Efendi, Zulman. 2007.: “Penerapan *Metode Quality Function Deployment (Qfd)* untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Sain Perternakan Indonesia*,2(2), 85-90
- Satriawan,I Ketut,2015, ”Penerapan Metode Quality Function Deployment Dalam Upaya Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pesan Antar Pizza”,*jurnal rekayasa dan manajemen agroindustri*,Bandung.
- Adieba, MuhammadHaris.2016, ” Analisis PeningkatanKualitas Produk Batik Menggunakan Pendekatan*QualityFunction Deployment(Qfd)*”,*Jurnal manajemen deponegoro,semarang*.
- Permata,EkieGilang,2017, ”Penerapan *Quality Function Deployment (Qfd)* Untuk Pengembangan Produk Kaos Distro DiKota Pekanbaru”, UIN Sultan Syarif Kasim Riau,Pekanbaru.
- Raharja,Firman,2017, ”PenerapanMetode*QualityFunction Deployment (Qfd)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Industri Rumahan Roti Raja Asih”,*Universitas Diponegoro,Semarang*.
- Kotler, dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasara* Buku 1. Jakarta : Erlangga
- Wijaya, Tony. 2011.*Manajemen KualitasJasa*. Yogyakarta:PT.Index.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*.cess Improvement Series, Addison Wesley Publishing Company, Massachusetts.
- Subagyo, P. 2000. *ManajemenOperasi*, BPFE.Yogyakarta
- Tjiptono dan Diana.2011.*Manajemen pemasaran dan analisis perilaku konsumen*,Yogyakarta:BPFE
- Yolesar, Demmy.2006.analisis kepuasan konsumen dengan quality function deployment,*Institut Pertanian Bogor,Bogor*.
- Putri,A.A Cahaya Tyasdela. 2015, Penerapan metode Quality Function Deployment dalam upaya memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pesan Antar Pizza.
- Sangadji dan Shopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sulistyawati. 2015, Penerapan *Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Boyong Kalegan. *Jurnal Agrosains*, 18 (1) Januari.

- Ajeng P, Shenlly dan Christina W. 2008, Usulan Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Butik Rocafella Di Mall BTC Dengan Metode QFD.
- Haris Adieba, M. 2016, Penelitian dengan judul Analisis Peningkatan Kualitas Produk Batik Menggunakan *Metode Quality Function Deployment (QFD)*.
- Mustofa, Kamil dan abdurrozaq Hasibuan. 2017, Aplikasi *Metode Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PDAM Medan.
- Supranto, J. (2008), Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah, Faiz. 2008. "Penerapan QFD Dalam Pelayanan Laboratorium Di Jurusan Teknis Industri".
- Nasution, M. 2001, Manajemen Mutu Terpadu (Total qfd), Ghaila Indonesia. Jakarta.
- Kotler. 2012, Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta. Erlangga
- Tjiptono. 2014, Pemasaran Jasa. Yogyakarta
- Iskandar. 2008, Metodologi penelitian pendidika dan sosial. Jakarta: Gp Press
- Sugiyono. 2013, Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif. Bandung, Alfabeta
- Wijaya, Tony. 2017. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalagribisnis/article/viewFile/5982/4641,20>
[Desember 2018.](https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalagribisnis/article/viewFile/5982/4641,20)
- <file:///E:/SKRIPSI%20SAYA/novia/jiptumpp-gdl-tajulmafak-39880-3-babii.pdf,20> Desember 2018
- file:///E:/SKRIPSI%20SAYA/novia/Bab%202_4.pdf, 20 Desember 2018