

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE QUALITY FUCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBANYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI
JEMBER**



Disusun Oleh

INTAN NUR CAHYA

15 10651063

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2021

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE QUALITY FUCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK
MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBANYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER**

**Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Gelar
Sarjana Komputer Teknik Informatika Universitas
Muhammadiyah Jember**



**Disusun Oleh
INTAN NUR CAHYA
15 1065 1063**

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2021

HALAMAN PERNYATAAN
HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :


PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
NAMA : **INTAN NUR CAHYA**
UNTUK MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
NIM : 15 1065 1063 **PEMBAYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU**

INSTITUSI : Strata-1 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember.
15 1065 1063

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhirnya
Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**
UNTUK MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
PEMBAYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER”
Jember

” bukan merupakan Tugas Akhir orang lain baik sebagian maupun
keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.
Disetujui oleh
Dosen pembimbing

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila
pernyataan ini tidak benar penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.



Wiwik Suharso, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0006097601

Dosen Penguji :
Penguji I



Agung Nilogiri, S.T. M.Kom
NIP. 19770330 200501 1 002

Di Jember, 05 Desember 2020
Penguji II




Dwi Luthan Nira Cahya
NIDN. 0712084702
NIM. 15 1065 1063

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik


Nanang Saiful Rizal, ST.MT
NIDN. 0705047806

Mengetahui
Ketua Program Studi Teknik Informatika


Triawan Adi Cahyanto, M.Kom
NPK. 12 03 719

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : INTAN NUR CAHYA

NIM : 15 10651063

INSTITUSI : Strata-1 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul "PENERAPAN METODE QUALITY FUCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PEMBANYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER" bukan merupakan Tugas Akhir orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Jember, 05 Desember 2020



Intan Nur Cahya
NIM. 15 1065 1063

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil terselesaikan. Dalam tugas akhir ini penulis mempersembahkan karya ini untuk orang – orang yang sangat membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, antara lain :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, begitu besar Rahmat dan Kurnia-Mu sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang tua penulis , Ibu Partini, Kakak Bayu Sapu Jagat yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. yang telah meberikan do'a, semangat, dan dukungan.
3. Dosen – dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang tiada letih memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Teman – teman gemoyku ,Mega Dwi Ratnasari, Ika Criestalina Firdausi, Devi Sri Agustin, Dedep Vicky, Gesti Prastika Marti.
5. Teman Dekat Hengky Pradana.
6. Teman – teman Teknik Informatika Angkatan 2015
7. Teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurang sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat yang sangat luar biasa dalam hidup ini kepada penulis berupa nikmat untuk selalu bersujud dan meminta ampunan kepada-Nya. Serta berkat rahmat-Nya penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi di kampus Universitas Muhammadiyah Jember.

Atas segala upaya, bimbingan dan arahan dari semua pihak, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak – banyaknya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, terima kasih atas kehendak-Mu telah memberikan kesempatan ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer.
2. Bapak Nanang Saiful Rizal, ST,MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Triawan Adi Cahyanto, M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Wiwik Suharso S.KOM, M.KOM selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Agung Nilogiri, S.T, M.Kom selaku dosen penguji I dan Ibu Ir. Dewi Lusiana, M.T selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritikan dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Kepada orang tua penulis Ibu Partini dan Kaka Bayu Sapu Jagat yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moril maupun metril sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman – teman Teman – teman gemoyku ,Mega Dwi Ratnasari, Ika Criestalina Firdausi, Devi Sri Agustin, Dedep Vicky, Gesti Prastika Marti.
9. Teman Dekat Hengky Pradana.
10. Teman – teman Teknik Informatika Angkatan 2015.

11. Teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah berbagi ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.

Dan untuk semuanya, semoga Allah menunjukkan kepada kita pada jalan yang telah di ridhoi oleh-Nya, diberikan ilmu yang barokah, serta diampuni dosa-dosa kita, dan senantiasa tercurah limpahkan rahmat, taufiq, dan hidaya -Nya kepada kita semua.



Jember, 05 Desember 2020

MOTTO

Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata.

(Pablo Picasso)

Dua musuh terbesar kesuksesan adalah Penundaan dan alasan

(Jaya Setia Budi)



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 I.saku.....	3
2.2 Kepuasan Pelanggan	3
2.3 Quality Function Deployment (QFD)	5
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	9
3.1 Tahapan Penelitian.....	9
3.2 Jenis Penelitian	10
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	10
3.4 Instrumen Penelitian.....	10
3.5 Pengujian Instrumen.....	13
3.6 Sampel.....	13
3.7 Penghitungan Metode dan pembuatan HoQ.....	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Pembuatan Kuisoner.....	26
4.2 Pengumpulan Data	26
4.3 Instrumen Penelitian.....	26

4.4 Pembuatan HoQ (House Of Quality).....	27
4.5 Pengujian Instrumen.....	29
4.6 Sampel.....	30
4.7 Uji Validitas.....	30
4.8 Uji Realibilitas.....	32
4.9 Perhitungan Metode dan pembuatan HoQ.....	35
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 *Flowchart* penelitian9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Tabel 4.3 Data Uji Instrumen.....	46
-----------------------------------	----

Lampiran 2

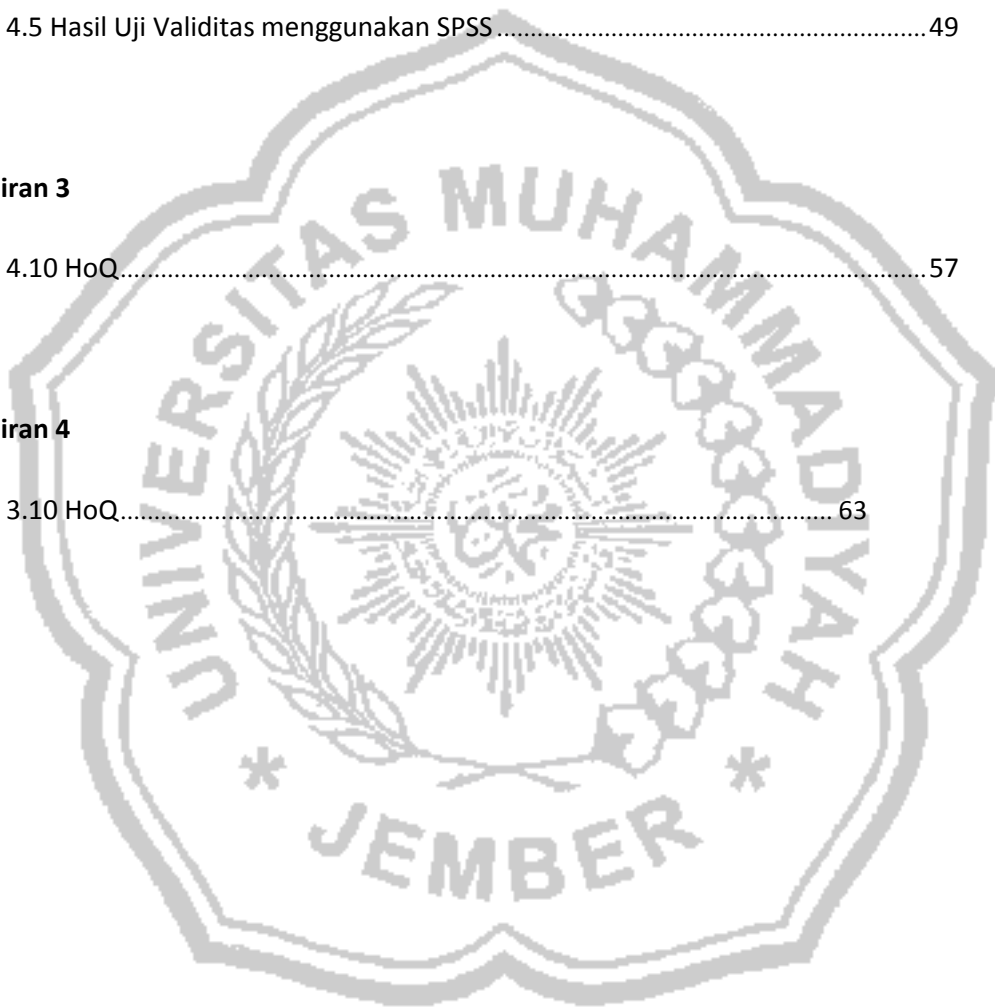
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS.....	49
---	----

Lampiran 3

Tabel 4.10 HoQ.....	57
---------------------	----

Lampiran 4

Tabel 3.10 HoQ.....	63
---------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Penerapan Metode QFD	11
Tabel 3.2 Skala Linkert.....	12
Tabel 3.3 Data uji instrumen	13
Tabel 3.4 Hasil r hitung.....	15
Tabel 3.5 Hasil uji validitas menggunakan SPSS	16
Tabel 3.6 Nilai varian	20
Tabel 3.7 Hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS	22
Tabel 3.8 Hasil akhir kuesioner	23
Tabel 3.9 Hubungan.....	24
Tabel 3.10 HoQ.....	26
Tabel 4.1 Instrumen Penelitian Penerapan Metode QFD	27
Tabel 4.2 Skala Linkert.....	29
Tabel 4.3 Data uji instrumen	30
Tabel 4.4 Hasil r hitung dan r tabel dari uji Instrumen Validitas.....	31
Tabel 4.5 Hasil uji validitas menggunakan SPSS	32
Tabel 4.6 Kategori Koefisien Reliabilitas.....	35
Tabel 4.7 Hasil uji realibilitas menggunakan SPSS	35
Tabel 4.8 Hasil akhir dari nilai rata-rata harapan dan nilai GAP	36
Tabel 4.9 Hubungan.....	38
Tabel 4.10 HoQ.....	40

