

Raymond

**PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN ALAT BANTU RUMAH KUALITAS PADA
RUMAH GUGUK BANDUNG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

Raymond Christian Tanujaya

2016120021

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT
No.2001/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2020**

THE DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY
USING THE HOUSE OF QUALITY TOOLS AT
RUMAH GUGUK BANDUNG

Cherry



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to fulfill the requirements in order to achieve a Bachelor's
Degree in Management

Author

Raymond Christian Tanujaya

2016120021

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
(Accredited Based on the Decree of BAN-PT
No.2001/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN ALAT BANTU RUMAH KUALITAS PADA
RUMAH GUGUK BANDUNG

Oleh:

Raymond Christian Tanujaya

2016120021

PERSETUJUAN SKRIPSI YANG TELAH DISIDANGKAN PADA TANGGAL

Bandung, Januari 2020

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Istiharini", written over a vertical line.

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Merry", written in a cursive style.

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M. Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Raymond Christian Tanujaya
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 4 Januari 1998
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2016120021
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN ALAT BANTU RUMAH KUALITAS PADA RUMAH GUGUK BANDUNG

Dengan,
Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 20 Desember 2019

Pembuat pernyataan:



(Raymond Christian Tanujaya)

ABSTRAK

Rumah Guguk adalah sebuah tempat rekreasi wisata di Kota Bandung yang didirikan oleh Ibu Anita pada bulan September 2013. Pada bisnis wisata, pengunjung cenderung tidak datang secara berulang. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung menjadi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan perusahaan untuk memperkuat daya saing perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan yang diberikan, yang berhubungan erat dengan jasa yang ditawarkan Rumah Guguk. Dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya, Rumah Guguk diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjungnya. Untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, digunakan metode Penyebaran Fungsi Kualitas dengan alat bantu yaitu Rumah Kualitas. Dengan menggunakan Rumah Kualitas, Rumah Guguk dapat mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung yang penting bagi pengunjung dan mewujudkannya ke pelayanan yang diberikan perusahaan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengunjung, karakteristik kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini, serta mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Guguk. Hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan karakteristik teknik juga dicari, begitupula dengan hubungan antar karakteristik teknik yang ditetapkan. Kemudian, penelitian juga bertujuan untuk mengetahui prioritas tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Guguk.

Jenis penelitian ini berdasarkan tipenya adalah penelitian terapan, berdasarkan tujuannya adalah penelitian deskriptif, dan berdasarkan jangka waktunya adalah penelitian irisan silang. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung dari Rumah Guguk yang datang untuk berekreasi pada tanggal 12 dan 13 Oktober 2019. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 30 pengunjung per hari sehingga terkumpul data dari 60 responden. Indikator variabel yang digunakan adalah dimensi *SERVQUAL* (TERAR) yang telah disesuaikan untuk menilai pelayanan pada Rumah Guguk. Indikator yang digunakan adalah sebanyak 27 indikator.

Berdasarkan hasil penelitian, kelima dimensi TERAR memiliki nilai kesenjangan negatif. Tingkat kepentingan tiap dimensi berdasarkan urutannya adalah sebagai berikut: Jaminan (4,63), Ketanggapan (4,47), Bukti Fisik (4,41), Keandalan (4,36), Empati (4,27). Tingkat Kinerja tiap dimensi berdasarkan urutannya adalah sebagai berikut: Jaminan (4,63), Ketanggapan (4,47), Bukti Fisik (4,41), Keandalan (4,36), Empati (4,27). Kesenjangan setiap dimensi sesuai urutan adalah sebagai berikut: Ketanggapan (-0,18), Bukti Fisik (-0,17), Keandalan (-0,15), Jaminan (-0,13), Empati (-0,12). Prioritas perbaikan dan pengembangan yang sebaiknya dilakukan Rumah Guguk berdasarkan kepentingan relatif adalah: menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya, memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih, menetapkan standar penampilan dan kebersihan karyawan untuk setiap posisi yang ada dan melatih karyawan untuk menerapkannya, melatih karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cepat dan tepat, dan melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan.

ABSTRACT

Rumah is a tourism recreation place in the city of Bandung which was founded by Mrs. Anita in September 2013. In the tourism business, visitors tend to not visit repeatedly. Therefore, customer satisfaction is one of the most important things that companies needs to consider to strengthen the company's competitiveness. One of the factors that influence the customer satisfaction is the quality of the service provided, which are closely related to the services offered by Rumah Guguk. By improving the quality of its service, Rumah Guguk is expected to increase its number of visitors. In order to improve its service quality, the Quality Function Deployment method is used with one of its tools, the House of Quality. By using the House of Quality, Rumah Guguk can find out the characteristics of the needs and desires of customers that are important to the customers and apply it to the service provided by the company.

The study aims to determine the characteristics of service quality that are considered important by customers, the quality of service that has been provided so far, as well as knowing the technical characteristics that should be owned by Rumah Guguk. The relationship between the characteristics of the needs and desires of customers with the technical characteristics is also sought, as well as the relationship between the technical characteristics. Then, the research also aims to determine the priority of actions that should be taken to improve the service quality of Rumah Guguk.

This research, based on its type is applied research, based on its purpose is descriptive research, and based on its period of time is a cross-sectional study. The population of the research was all customers of Rumah Guguk who came to relax on the 12th and 13th of October 2019. The sampling technique used was convenience sampling. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and distributing questionnaires to 30 customers per day so that data could be collected from 60 respondents. The indicator variable used is the SERVQUAL dimension (TERAR) that has been adjusted to assess the service at Rumah Guguk. There were 27 indicators used in this research.

Based on the results of the study, the five dimensions of TERAR have a negative gap value. The importance of each dimension based on the sequence are as follows: Assurance (4.63), Responsiveness (4.47), Tangibles (4.41), Reliability (4.36), Empathy (4.27). The performance levels of each dimension based on the sequence are as follows: Assurance (4.63), Responsiveness (4.47), Tangibles (4.41), Reliability (4.36), Empathy (4.27). The gaps of each dimension in order are as follows: Responsiveness (-0.18), Tangibles (-0.17), Reliability (-0.15), Assurance (-0.13), Empathy (-0.12). Priorities of improvement and development that should be carried out by Rumah Guguk based on relative importance are: setting employee competency standards and training employees to apply them, bathing dogs every 3 days so they looks clean, setting employee performance and cleanliness standards for each position and training employees to implement it, training employees to be able to solve problems that occur quickly and appropriately, and conduct surveys on customer expectations and company performance.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengembangan Kualitas Pelayanan dengan Alat Bantu Rumah Kualitas pada Rumah Guguk Bandung”**. Maksud dari penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan. Teori-teori tersebut kemudian diterapkan ke dalam penelitian langsung dengan menggunakan objek penelitian dalam dunia nyata. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi dan informasi bagi pembacanya. Banyak tantangan dan hambatan dialami penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak dari segi moril maupun materi, skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa yang sudah membesarkan penulis. Terima kasih atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama kuliah.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas waktu yang diberikan untuk membimbing dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si., selaku dosen wali yang membimbing dan mengarahkan penulis selama menjalankan perkuliahan.
4. Para dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis melalui proses belajar mengajar.
5. Para dosen pengajar yang memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Karyawan tata usaha, perpustakaan, keamanan, dan pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Parahyangan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama berkuliah.
7. Ci Nita selaku pemilik dari Rumah Guguk yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di tempatnya dan seluruh karyawan di Rumah Gguk yang sudah bersedia membantu penulis selama melakukan penelitian.

8. Felix, Arthur, Kevin, Darren, Rivaldo, Martin, Frans, Hadyan yang terus memberikan dukungan dan mau mendengarkan keluh kesah penulis selama penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman di komunitas TCG dan teman-teman di kampus yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pengunjung Rumah Guguk yang datang pada tanggal 12 dan 13 Oktober 2019 yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Bandung, Desember 2019

Penulis,
Raymond Christian Tanujaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas	6
2.1.3 Pengaruh Kualitas.....	7
2.1.4 Biaya Kualitas.....	9
2.2 Penyebaran Fungsi Kualitas	9
2.3 Rumah Kualitas.....	10
2.3.1 Matriks Rumah Kualitas.....	11
2.3.2 Membangun Rumah Kualitas	13
2.4 Kepuasan Konsumen	13
2.4.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen	14
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	15
3.1 Metode Penelitian	15
3.1.1 Jenis Penelitian	15
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.1.3 Jenis Data	16

3.1.4 Langkah Penelitian.....	17
3.1.5 Populasi dan Sampel	17
3.1.6 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.1.7 Ukuran Sampel	18
3.1.8 Periode Penelitian	19
3.1.9 Operasionalisasi Variabel.....	19
3.1.10 Skala Pengukuran	22
3.2 Objek Penelitian	23
3.2.1 Perkembangan Rumah Guguk	23
3.2.2 Produk yang Ditawarkan Rumah Guguk	24
3.2.3 Jam Operasional Rumah Guguk	24
3.2.4 Pemasaran yang Dilakukan Rumah Guguk.....	24
3.2.5 Struktur Organisasi Rumah Guguk.....	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Penetapan Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	26
4.2 Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	28
4.2.1 Penilaian Tingkat Kepentingan Kebutuhan dan Keinginan	28
4.2.2 Penilaian Terhadap Kinerja Perusahaan	34
4.2.3 Analisis Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	39
4.2.4 Penentuan Nilai Target Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	43
4.2.5 Rasio Peningkatan	45
4.3 Karakteristik Teknik Perusahaan.....	49
4.4 Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung dengan Karakteristik Teknik Rumah Guguk.....	51
4.5 Hubungan Antar Karakteristik Teknik Rumah Guguk.....	54
4.6 Penetapan Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Rumah Guguk	54
4.6.1 Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	55
4.6.2 Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan Perusahaan	56
4.6.3 Nilai Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif.....	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	66

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	2
RIWAYAT HIDUP PENULIS	6

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>SERVQUAL</i>	19
Tabel 3.2 Ukuran Variabel Tingkat Kepentingan Kebutuhan Pengunjung	23
Tabel 3.3 Ukuran Variabel Tingkat Kinerja Rumah Guguk	23
Tabel 4.1 Modus Tingkat kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	26
Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Kepentingan Kebutuhan dan Keinginan	28
Tabel 4.3 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Sesuai Urutan.....	30
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Berdasarkan Masing-Masing Dimensinya Sesuai Urutan	31
Tabel 4.5 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Setiap Dimensi Sesuai Urutan.....	33
Tabel 4.6 Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	34
Tabel 4.7 Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Sesuai Urutan.....	35
Tabel 4.8 Rata-Rata Tingkat Kinerja Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung.....	37
Tabel 4.9 Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Per Dimensi Sesuai Urutan	39
Tabel 4.10 Nilai Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	39
Tabel 4.11 Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	41
Tabel 4.12 Nilai Target Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung	43
Tabel 4.13 Rasio Peningkatan	45
Tabel 4.14 Rasio Peningkatan Sesuai Urutan	47
Tabel 4.15 Karakteristik Teknik Rumah Guguk	49
Tabel 4.16 Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung Dengan Karakteristik Teknik Rumah Guguk.....	52
Tabel 4.17 Hubungan Antar Karakteristik Teknik Rumah Guguk.....	54
Tabel 4.18 Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan Rumah Guguk	55
Tabel 4.19 Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan pada Rumah Guguk	57
Tabel 4.20 Nilai Kepentingan Absolut pada Rumah Guguk.....	59
Tabel 4.21 Nilai Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Pada Rumah Guguk	63
Tabel 4.22 Nilai Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif pada Rumah Guguk Sesuai Urutan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Two Ways Quality Improves Profitability</i>	8
Gambar 2.2 <i>Rumah Kualitas</i>	11
Gambar 3.1 Langkah Penelitian	17
Gambar 3.2 Bagan Organisasi Rumah Guguk	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Observasi di Rumah Guguk
Lampiran 2	Hasil Wawancara di Rumah Guguk
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Profil Responden
Lampiran 5	Data Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pengunjung dari 63 Responden
Lampiran 6	Data Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Rumah Guguk Dari 63 Responden
Lampiran 7	Matriks Rumah Kualitas
Lampiran 8	Usulan Standar Penampilan dan Kebersihan Karyawan untuk Rumah Guguk
Lampiran 9	Usulan Standar Sikap dan Perilaku Karyawan Rumah Guguk
Lampiran 10	Usulan Standar Kompetensi Karyawan untuk Rumah Guguk

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung sebagai salah satu kota yang memiliki potensi besar pada sektor wisata menjadi peluang bagi pengusaha untuk membangun bisnis pada bidang tersebut didalamnya. Berdasarkan hasil survey dari CNN Indonesia, Bandung termasuk pada 4 kota terfavorit untuk wisatawan se-ASEAN (CNN Indonesia, 2014). Pada 2018 lalu, Bandung meraih penghargaan sebagai kota pariwisata terbaik pada Indonesia Attractiveness Award setelah menerima penghargaan yang sama pada tahun 2017 (Humas Bandung, 2018). Rumah Guguk merupakan salah satu objek wisata yang terdapat di Kota Bandung.

Rumah Guguk merupakan tempat wisata untuk para pecinta anjing yang berlokasi di Jalan Padalestari no.23, Lembang, Bandung. Berbagai produk yang ditawarkan oleh Rumah Guguk mulai dari barang dan jasa untuk pemenuhan kebutuhan hewan peliharaan maupun wisata edukasi. Terdapat berbagai spesies anjing didalamnya dan beberapa hewan lain. Selain sebagai wisata rekreasi, Rumah Guguk juga berfungsi sebagai wisata edukasi. Para pegawai yang ada memiliki pengetahuan yang luas mengenai berbagai hewan yang ada pada Rumah Guguk.

Kepuasan pengunjung merupakan hal yang penting untuk memperkuat daya saing perusahaan. Pengunjung yang puas dapat memberikan berbagai dampak positif pada perusahaan, misalnya munculnya *word of mouth* positif dan niat kedatangan kembali ke perusahaan. Kepuasan pengunjung dapat tercapai dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang pengunjung rasakan. Semakin tinggi kepuasan pengunjung, maka perusahaan akan mendapatkan peningkatan pengunjung dan citra perusahaan yang baik di benak pengunjung (Kotler & Keller, 2009).

Rumah Guguk merupakan sebuah tempat rekreasi wisata. Pengunjung biasanya tidak datang secara berulang, kecuali terdapat hal baru yang ditawarkan didalamnya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang sangat berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan merupakan seberapa cocok pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan pengunjung akan pelayanan tersebut (Dale, Wiele,

& Bamford, 2016) & (Pasarusaman, Zeithaml, & Berry, 1985). Dimensi pelayanan dibagi menjadi lima, yaitu Bukti Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Jaminan, dan Empati (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1990). Kelima dimensi ini perlu dikembangkan agar dapat terus memenuhi ekspektasi pengunjung sehingga pengunjung dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian dilakukan dengan harapan Rumah Guguk dapat terus meningkatkan jumlah pengunjung yang sudah ada. Dengan dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan secara terus-menerus, diharapkan bahwa Rumah Guguk dapat meningkatkan jumlah pengunjungnya. Penerapan Penyebaran Fungsi Kualitas (*Quality Function Deployment*) merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Guguk. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengaplikasikan salah satu alat yang digunakan dalam Penyebaran Fungsi Kualitas, yaitu Rumah Kualitas (*House of Quality*) untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang melalui pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Guguk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja karakteristik pelayanan yang dianggap penting oleh pengunjung Rumah Guguk?
- 2) Bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Guguk menurut pengunjung?
- 3) Bagaimana karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki Rumah Guguk agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjungnya?
- 4) Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan dengan karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Guguk?
- 5) Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Guguk?
- 6) Prioritas tindakan apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Guguk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah untuk:

- 1) Mengetahui bagaimana karakteristik kualitas pelayanan yang dianggap penting menurut sudut pandang pengunjung pada pelayanan yang diberikan Rumah Guguk.
- 2) Mengetahui bagaimana karakteristik kualitas pelayanan yang sudah diberikan Rumah Guguk di mata pengunjung saat ini.
- 3) Mengetahui dan menetapkan karakteristik Teknik yang sebaiknya dimiliki Rumah Guguk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengunjungnya.
- 4) Mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Guguk.
- 5) Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Guguk.
- 6) Mengetahui prioritas tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Rumah Guguk.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya informasi dari penelitian ini, diharapkan dapat mendapatkan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa/akademisi:
 - 1) Memperluas pengetahuan mengenai penerapan Rumah Kualitas terutama pada industri serupa.
 - 2) Memahami dan menguji kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya pada penerapan Rumah Kualitas.
- b. Bagi Perusahaan yang diteliti:
 - 1) Memberikan masukan dan bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam pengembangan kualitas pelayanan perusahaan.
 - 2) Mengetahui persepsi pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
 - 3) Mengetahui pandangan pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang penting bagi perusahaan.
- c. Bagi pihak lainnya:
 - 1) Menjadi sumber informasi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian serupa.
 - 2) Memberi masukan dan tambahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tempat serupa.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penyebaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memuaskan pelanggan, serta menerjemahkannya kedalam desain-desain target (Heizer, Render, & Munson, 2017, p. 166). Pada penelitian ini, alat dari Penyebaran Fungsi Kualitas yang digunakan adalah Rumah Kualitas. Rumah Kualitas sendiri merupakan teknik grafis untuk menentukan hubungan antara keinginan pengunjung dengan produk.

Rumah Kualitas atau biasa disebut juga *House of Quality (HOQ)* merupakan tahap pertama dalam penerapan metode Penyebaran Fungsi Kualitas. Secara garis besar matriks ini adalah upaya untuk mengkonversi *voice of customer* secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari produk atau jasa yang dihasilkan. Perusahaan akan berusaha mencapai persyaratan teknis yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dengan sebelumnya melakukan *benchmarking* terlebih dahulu. Dengan digunakannya alat ini pada penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan agar mendapatkan informasi mengenai bagaimana mewujudkan kebutuhan dan keinginan tersebut menjadi kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan.

Indikator-indikator yang menjadi dasar dalam penilaian dan penentuan terhadap faktor yang dianggap penting untuk pemenuhan ekspektasi pengunjung yang selanjutnya akan digunakan dalam penyusunan Rumah Kualitas adalah dimensi *SERVQUAL*. *SERVQUAL* adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja layanan, terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1990, p. 26).

Penggunaan penyebaran fungsi kualitas juga akan berguna untuk terus memperbaiki kualitas *output* dari perusahaan. Data yang diambil melalui kuesioner kemudian akan diolah menggunakan metode ini, untuk dapat diketahui tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi *service quality* serta kinerja *service quality* dari Rumah Guguk maupun pesaingnya.

Nilai mencerminkan sejumlah manfaat, baik berwujud maupun tidak, dan biaya sesuai persepsi pelanggan. Nilai merupakan kombinasi dari kualitas, pelayanan, dan harga. Sedangkan kepuasan merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja dari produk berdasarkan harapannya. Jika kinerja produk tersebut sesuai dengan harapannya, pelanggan tersebut puas, jika melebihi

harapannya, pelanggan akan sangat puas, dan sebaliknya pula jika tidak sesuai harapannya, pelanggan akan tidak puas, (Kotler & Keller, 2009, p. 14). Penelitian ini membandingkan antara harapan dari pengunjung dan kinerja dari tempat rekreasi Rumah Guguk untuk menjadi dasar atas perbaikan atribut yang perlu dilakukan oleh tempat rekreasi Rumah Guguk.