



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

***Analisis Quality Function Deployment* untuk Kursus
Musik Anak di Masa Pandemi pada Jonim Musik**

Skripsi

Oleh

Anindya Belva

2017320010

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

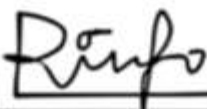
Nama : Anindya Belva
Nomor Pokok : 2017320010
Judul : Analisis *Quality Function Deployment* untuk Kursus Musik Anak di Masa Pandemi pada Jonim Musik

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 22 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap Anggota

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

: 

Sekretaris

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, S.T., M.AB.

: 

Anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T

: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anindya Belva

NPM : 2017320010

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis *Quality Function Deployment* untuk Kursus Musik Anak di Masa Pandemi pada Jonim Musik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2021

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text '10000', 'METSIKA TEMPEL', and the serial number 'C31AJX103358770'.

Anindya Belva

ABSTRAK

Nama : Anindya Belva
NPM : 2017320010
Judul : Analisis *Quality Function Deployment* untuk Kursus Musik Anak
di Masa Pandemi pada Jonim Musik

Munculnya wabah *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) dengan sifat penularan yang sangat cepat dan mudah, menyebabkan banyak perubahan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal tersebut juga berdampak pada kegiatan bisnis, salah satunya Jonim Musik yang merupakan salah satu bisnis kursus seni musik bagi anak. Jumlah murid yang rutin datang menjadi sangat sedikit dibandingkan ketika sebelum terjadi pandemi. Penurunan jumlah ini kemungkinan berkaitan dengan kualitas perusahaan yang belum maksimal karena adanya protokol kesehatan yang harus diterapkan sehingga kegiatan Jonim Musik menjadi terbatas. Metode *Quality Function Deployment* merupakan metode yang dapat membantu perusahaan untuk mendefinisikan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi kemampuan perusahaan agar dapat meningkatkan kualitasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengimplementasikan metode *Quality Function Deployment* dalam proses jasa kursus musik anak di Jonim Musik pada masa pandemi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode survey. Kuesioner disebarikan kepada 70 responden yang diambil dengan metode *convenience sampling* dari konsumen yang mengikuti kelas Jonim Musik selama masa pandemi (sejak bulan Februari 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh 19 kebutuhan konsumen dengan kebutuhan alat musik dan kelas yang bersih memiliki tingkat kepentingan paling tinggi. Indikator rekam jejak sekolah, implementasi protokol kesehatan, guru dan admin yang sabar, ramah dan baik, serta suasana kelas yang menyenangkan sudah dinilai sangat baik oleh konsumen. Karakteristik teknik paling penting adalah standar kurikulum pembelajaran, standar kompetensi guru, dan standar pengelolaan guru. Dengan melihat hasil QFD, peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan keberagaman alat musik serta aktivitas dan permainan, standar kesehatan dan kebersihan sekolah, standar kompetensi guru, standar kurikulum pembelajaran, memberikan pelatihan kepada karyawan, perhatian terhadap jumlah anak dalam satu kelas, dan penggunaan media sosial Jonim Musik.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), kualitas jasa, Kursus Musik Anak

ABSTRACT

Name : Anindya Belva

NPM : 2017320010

Title : *Quality Function Deployment Analysis for Children's Music Course during Pandemic at Jonim Musik*

The emergence of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) outbreak with a very fast and easy transmission, caused many changes in people's daily lives. The pandemic also has an impact on business activities. Jonim Musik is a children's music course business who also feel the impact. The number of students who often attend the course is less than before the pandemic. This decrease in number is probably related to the quality of the service that hasn't been maximized due to health protocols that must be implemented. The Quality Function Deployment is a method that can help companies to define consumer needs and evaluate the company's ability to improve its quality by meeting these needs. The study aims to implement the Quality Function Deployment method in the process of providing children's music course at Jonim Musik during the pandemic.

The type of research is descriptive qualitative with survey method. Questionnaires were distributed to 70 respondents which were taken using a convenience sampling method and have been taking Jonim Musik class during the pandemic (since February 2021).

Based on the results of the study, there were 19 consumer's needs, including the need for clean musical instruments and classroom, implementation of health protocols, and the diversity of teaching aids as the highest importance. Meanwhile, the quality of the school's track record, implementation of health protocols, and a pleasant classroom atmosphere have been considered very good by consumers. The most important technical characteristics are curriculum standards, teacher's competency standards, and teacher's management standards. By looking at the results of QFD, quality improvement can be done by increasing the diversity of musical instruments as well as activities and games, school health and hygiene standards, curriculum standard, along with providing training to employees, paying attention to the number of children in one class, and increasing the use of social media.

Keywords: Quality Function Deployment (QFD), service quality, children's music course

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis *Quality Function Deployment* untuk Kursus Musik Anak di Masa Pandemi pada Jonim Musik” ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan di jenjang pendidikan S1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat banyak hambatan serta rintangan yang dihadapi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Wijana dan Rachmat Z. Goesasi, yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis serta memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB selaku dosen pembimbingan yang dengan sabar selalu bersedia meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan arahan, masukan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Goeti, Pak Roy, dan Kak Ola selaku pemilik Jonim Musik yang telah memberikan izin, meluangkan waktu, serta berbagi informasi sehingga

penelitian ini dapat dilakukan. Serta Kak Hani selaku admin Jonim Musik yang selalu membantu penulis untuk berhubungan dengan konsumen.

5. Seluruh anggota *group* SHINee dan NCT Dream, terutama Lee Taemin, Na Jaemin, dan Lee Donghyuck, yang secara tidak langsung selalu memberikan motivasi dan hiburan bagi penulis.
6. Dinarita Sari selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada saat penulis membutuhkan motivasi.
7. Khofifah Zahra Kancana selaku sahabat penulis yang selalu menemani penulis semasa kuliah hingga mengerjakan skripsi bersama dengan segala bantuan baik dalam bentuk motivasi, saran, dan tenaga.
8. Arsyia Ratri, Devia Mahartika, Nadhira Ayu, Florencia Irena, Rizky Dwima, Muhammad Rivai Sulaiman, Reza Faadhilah, Christian Valentino, Sanchaka Widjaja, dan Satrio Noor Wicaksono selaku sahabat penulis yang menemani masa-masa kuliah penulis dengan canda tawa dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan.
9. Lie Any Rusli, Asla Sonia, Avie Alifianti Affan, dan Najaah Himaayaturahmah selaku sahabat penulis yang telah menemani penulis mengerjakan penelitian ini dan tiada henti memberikan dukungan serta motivasi.
10. Noviani Dwi, Tara Devina, Syifa Nanda, dan Denia Khaerunissa selaku sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi serta saran dan menghabiskan suara penulis ketika bertemu.

11. Anggota Aa Gym, Anissa Puteri, Tamiyah Alya, Sevira Rahma, Maulana Muhammad, Safrizal Ariq, Bilqis Yulia, dan Nagisa Oka yang selalu memberikan doa, dukungan, serta canda tawa.
12. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, tetapi tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis sangat berharap segala bentuk saran bahkan kritikan dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya serta semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 10 Juli 2021

Anindya Belva

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Lembaga Kursus dan Pelatihan	11
2.1.3 Kualitas Jasa	14
2.1.4 Quality Function Deployment	17
2.1.5 Kerangka Pemikiran	25
2.2 Metodologi	26
2.2.1 Jenis Penelitian	26
2.2.2 Metode	27
2.2.3 Instrumen Penelitian	27
2.2.4 Populasi dan Sampel	28
2.2.5 Proses Pengumpulan Data	29
BAB III HASIL DAN TEMUAN	37

3.1	Objek Penelitian	37
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	37
3.1.2	Jenis Layanan.....	38
3.1.3	Lokasi Penelitian.....	39
3.2	Hasil Penelitian.....	40
3.2.1	Wawancara Mendalam dengan Pelanggan	40
3.2.2	Kuesioner	41
3.3	Pembahasan Hasil.....	60
3.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	60
3.3.2	Quality Function Deployment (QFD).....	62
3.4	Temuan	75
BAB IV KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....		86
4.1	Kesimpulan.....	86
4.2	Rekomendasi	87
4.3	Implikasi	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bobot dan Simbol Hubungan.....	32
Tabel 2.2 Simbol dan Tingkat Hubungan	33
Tabel 3.1 Kebutuhan Konsumen.....	41
Tabel 3.2 Profil Responden.....	42
Tabel 3.3 Tingkat Kepentingan Indikator Dimensi <i>Tangibles</i>	44
Tabel 3.4 Tingkat Kepentingan Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel 3.5 Tingkat Kepentingan Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 3.6 Tingkat Kepentingan Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 3.7 Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Empathy</i>	50
Tabel 3.8 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Tangibles</i>	52
Tabel 3.9 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Reliability</i>	54
Tabel 3.10 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 3.11 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Assurance</i>	57
Tabel 3.12 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa.....	62
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	62
Tabel 3.15 Tingkat Kepentingan Kebutuhan Konsumen	65
Tabel 3.16 Karakteristik Teknik	69
Tabel 3.17 Prioritas Teknik.....	72
Tabel 3.18 Kinerja dan Target Karakteristik Teknik	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Pelayanan.....	7
Gambar 2.2 Matriks Proses Jasa	10
Gambar 2.3 Cara kualitas meningkatkan keuntungan.....	16
Gambar 2.4 Matriks House of Quality	19
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2.6 Garis Kontinum Interval Penilaian.....	35
Gambar 2.7 Contoh Pengisian HOQ.....	36
Gambar 3.1 Tingkat Kepentingan Dimensi Tangible	45
Gambar 3.2 Tingkat Kepentingan Dimensi Reliability.....	47
Gambar 3.3 Tingkat Kepentingan Dimensi Responsiveness	48
Gambar 3.4 Tingkat Kepentingan Dimensi Assurance.....	50
Gambar 3.5 Tingkat Kepentingan Dimensi Empathy	51
Gambar 3.6 Penilaian Kualitas Dimensi Bukti Tangibles	53
Gambar 3.7 Penilaian Kualitas Dimensi Reliability	55
Gambar 3.8 Penilaian Kualitas Dimensi Responsiveness.....	56
Gambar 3.9 Penilaian Kualitas Dimensi Assurance	58
Gambar 3.10 Penilaian Kualitas Dimensi <i>Empathy</i>	59
Gambar 3.11 Hubungan antar karakteristik teknik	70
Gambar 3.12 House of Quality	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Pemilik Jonim Musik.....	94
Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Konsumen	99
Lampiran 3: Tabel Jumlah Sampel	107
Lampiran 4: Kuesioner.....	108
Lampiran 5: Respon Kuesioner.....	112
Lampiran 6: Tabel R	122
Lampiran 7: Hasil Uji Validitas	123
Lampiran 8: Hasil Uji Reliabilitas	127
Lampiran 9: House of Quality.....	128

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan hal penting agar seseorang dapat meningkatkan taraf hidupnya. Manusia dapat menentukan arah, tujuan, serta makna dari kehidupannya melalui pendidikan. Salah satu jalur pendidikan yang diselenggarakan bagi masyarakat adalah pendidikan non-formal, yaitu pendidikan tambahan, pengganti, dan/atau pelengkap pendidikan formal (pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi) sehingga pelaksanaannya hanya dalam waktu singkat dan bersifat praktis serta fleksibel (Sumaryanto, 2010). Tujuannya adalah untuk membekali peserta dengan keterampilan khusus (Sulfemi, 2019). Satuan pendidikan nonformal mencakup lembaga kursus dan pelatihan, pusat kegiatan belajar masyarakat, kelompok belajar, majelis taklim, dan satuan pendidikan yang sejenis.

Lembaga kursus dan pelatihan merupakan lembaga pendidikan di luar sekolah yang diselenggarakan bagi masyarakat yang membutuhkan pengetahuan, keterampilan, sikap untuk mengembangkan diri dan profesi, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Salah satu bentuk kursus adalah kursus seni musik yang bertujuan untuk menumbuhkan bakat serta keterampilan siswa dalam bidang musik, membantu siswa untuk mengekspresikan musik baik melalui permainan instrumen musik atau bernyanyi, serta memupuk rasa percaya diri siswa. Pada saat ini, kursus seni musik tidak hanya untuk orang

dewasa saja, mulai dari anak-anak bahkan bayi pun dapat mengikuti kursus musik. Kursus musik dapat menjadi sarana untuk terapi memperbaiki atau meningkatkan fungsi sensori dan motorik, bahasa dan berbicara, serta fungsi kognitif anak.

Jonim Musik merupakan salah satu lembaga kursus di Bandung yang bergerak pada bidang seni musik sejak tahun 2012. Salah satu program yang dijalankan adalah kelas musik berkelompok bagi anak berusia 6 bulan hingga 5 tahun. Setiap anak akan dibagi ke dalam kelas-kelas berdasarkan usianya. Berbeda dengan beberapa kursus musik lainnya, kelas musik anak Jonim Musik lebih fokus pada perkembangan anak ketimbang menjadikan anak sebagai pemusik. Oleh karena itu, setiap kegiatan yang dilaksanakan di kelas memiliki tujuan untuk mengembangkan psikologi (bergaul atau berteman, keluar dari zona nyaman, kepercayaan diri, dll.) dan fisiologi anak (dapat mencapai posisi duduk, mengenal ekspresi wajah, perkembangan bahasa, dll.) melalui berbagai permainan dan aktivitas bermusik.

Sejak tahun 2020, dunia berusaha memerangi sebuah wabah baru yaitu *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Wabah ini memiliki sifat penularan atau penyebaran yang sangat cepat dan mudah. Karena kondisi tersebut, pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 mengenai protokol kesehatan yang harus dipatuhi oleh seluruh masyarakat agar dapat memutus mata rantai penularan dan mengurangi jumlah kasus positif COVID-19. Salah satu kebijakan tersebut berupa pembatasan aktivitas luar rumah setiap orang serta pergerakan orang dan/atau barang dalam rangka menekan penyebaran COVID-19 termasuk pelaksanaan pembelajaran di sekolah dan institusi pendidikan lainnya, aktivitas bekerja di tempat kerja, kegiatan

di tempat atau fasilitas umum, dan sebagainya. Akibatnya tidak sedikit UMKM hingga perusahaan besar yang tutup sementara hingga tutup permanen karena tidak sanggup untuk membayar biaya operasionalnya akibat penjualannya yang berkurang, tidak dapat beroperasi secara normal, atau rekan bisnis yang terdampak buruk.

Jonim Musik pun sempat tutup sementara semenjak pertengahan Maret 2020. Namun, karena tingginya permintaan dari para orang tua siswa, Jonim Musik kembali membuka kelas musik berkelompok untuk bayi dan anak di awal tahun 2021. Pelaksanaan protokol kesehatan secara ketat menyebabkan Jonim Musik harus melakukan adaptasi dan mengubah proses pembelajarannya serta bekerja sama dengan pihak lain untuk menggunakan tempat yang lebih luas. Kegiatan yang melibatkan interaksi antar siswa terpaksa sangat dikurangi karena setiap orang harus berjaga jarak begitupun guru harus menjaga jarak dengan siswa.

Kondisi pandemi COVID-19 membuat beberapa tujuan dari Jonim Musik tidak dapat tersampaikan dengan baik karena harus menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Fokus Jonim Musik pada tumbuh kembang anak, baik sisi psikologis maupun fisiologisnya, sulit tercapai karena keterbatasan dalam proses pengajaran. Sisi psikologis anak seperti kemampuan untuk bergaul dengan teman sebayanya, keluar dari zona nyaman, serta tidak takut pada orang lain menjadi tidak terasah. Sebelum pandemi, umumnya orang tua siswa menginginkan anaknya lebih banyak bersosialisasi dengan teman sebayanya melalui kursus ini, tetapi tujuan tersebut sulit untuk dicapai karena adanya protokol kesehatan yang harus diimplementasikan.

Sejak kegiatan kursus Jonim Musik dibuka kembali pada Februari 2021, jumlah siswa yang datang secara rutin berkurang menjadi hanya 19%. Berbeda jauh dengan sebelum adanya pandemi, hampir 80% siswa selalu datang secara rutin untuk mengikuti kelas di Jonim Musik. Menurut pemilik, kemungkinan terjadi pergeseran motivasi atau kebutuhan dari konsumen menjadi hanya untuk mengisi waktu luang anak agar sesekali ada kegiatan di luar rumah.

Selayaknya lembaga kursus dan pelatihan pada umumnya, Jonim Musik memiliki kurikulum yang berjenjang. Jonim Musik menggunakan kurikulum yang mengacu pada Kurikulum 2013 PAUD Permendikbud dan teori psikologi perkembangan anak kemudian digabungkan dengan beberapa bagian dari teori serta metode pengajaran musik yang sesuai untuk bayi-anak seperti Dalcroze, Carabone, Suzuki, Solfege, Kodaly, dan Orff. Kompetensi Dasar yang terdapat pada Kurikulum 2013 PAUD digunakan untuk menentukan tema pembelajaran pada bulan tersebut, kemudian disampaikan melalui kegiatan bermusik dengan cara yang sesuai perkembangan anak pada usia tersebut dan sesuai dengan budaya di Indonesia serta menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar. Tujuan dari Jonim Musik kini menjadi lebih sulit untuk dicapai dan karena siswa tidak datang rutin sehingga perkembangan anak menjadi sulit dinilai.

Adanya penurunan jumlah konsumen pada Jonim Musik kemungkinan berkaitan dengan belum terpenuhinya setiap kebutuhan konsumen secara maksimal sehingga konsumen merasa tidak puas. Apabila konsumen puas akan jasa yang ditawarkan perusahaan, mereka akan membalasnya dengan memberikan keuntungan yang tinggi melalui pembelian berulang, *word of mouth*, penurunan

biaya pemeliharaan pelanggan, dan mengurangi *exposure* persaingan (Sabihaini & Yulianto, 2003). Dalam kasus Jonim Musik, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan agar dapat lebih memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan serta sarana pendidikannya. Dengan kata lain, Jonim Musik harus menempatkan konsumen sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan serta proses pelayanan dalam kelas musik anak.

Salah satu cara untuk mengidentifikasi serta memenuhi kebutuhan konsumen adalah dengan metode *Quality Function Deployment* atau QFD. Metode ini dapat membantu perusahaan untuk merencanakan dan mengembangkan produk atau jasa secara terstruktur dan memungkinkan tim untuk mendefinisikan keinginan konsumen serta mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis agar dapat memenuhi keinginan konsumen.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi metode *Quality Function Deployment* dalam proses jasa kursus musik anak di Jonim Musik pada masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah menganalisa permasalahan yang terjadi di Jonim Musik di masa pandemi ini, penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk:

1. Mengimplementasikan metode *Quality Function Deployment* dalam proses jasa kursus musik anak di Jonim Musik pada masa pandemi.