



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Analisis Proses Pengembangan Produk Jasa Perawatan  
Kendaraan pada Alena Carwash dengan Metode QFD**

Skripsi

Oleh

Astrid Intan Noviera

2013320130

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**



Nama : Astrid Intan Noviera  
Nomor Pokok : 2013320130  
Judul : Analisis Proses Pengembangan Produk Jasa Perawatan  
Kendaraan pada Alena Carwash dengan Metode QFD

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 28 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

:   
\_\_\_\_\_


**Sekretaris**

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**

Gandhi Pawitan, Ph.D.

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astrid Intan Noviera  
NPM : 2013320130  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Analisis Proses Pengembangan Produk  
Jasa Perawatan Kendaraan pada Alena  
Carwash dengan Metode QFD

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah 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, 10 Agustus 2017



Astrid Intan Noviera

## Abstrak

Nama : Astrid Intan Noviera

NPM : 2013320130

Judul : **Analisis Proses Pengembangan Produk Jasa Perawatan Kendaraan pada Alena Carwash dengan Metode QFD**

---

Bisnis di bidang jasa yang memiliki peluang besar salah satunya adalah bisnis perawatan kendaraan dikarenakan, menurut data dari Badan Pusat Statistik provinsi Jawa Barat tahun 2015 ditemukan bahwa tingkat pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor meningkat sebesar 5,27% dari jumlah kendaraan di tahun sebelumnya 1.201.798.

Hal ini memicu banyak pengusaha untuk membuka bisnis perawatan kendaraan. Salah satunya adalah ALENA Carwash. Dari hasil observasi, penulis ditemukan bahwa tingkat konsumen yang menggunakan jasa ALENA Carwash belum mencapai target padahal lokasinya sangat strategis dan berada di lingkungan menengah, menengah atas yang memang menjadi target utama bidang usaha perawatan kendaraan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan memahami penyebab kesalahan dalam pelayanannya dengan menekankan pada sumber daya manusia, sehingga diharapkan akan memperbaiki sistem operasional dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Penelitian ini bersifat kualitatif dan analisa dilakukan dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD), *Voice of Customer* (VOC), tingkat kepentingan, *Relationship*, dan tingkat prioritas relatif.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitor diantaranya ruang tunggu yang luas dan nyaman, tersedia akses internet dan wifi, kebersihan dan keamanan tempat dan fasilitas terjaga, tempat parkir yang aman dan memadai, karyawan memberikan pelayanan yang ramah, karyawan mengucapkan salam saat konsumen datang dan pergi, karyawan menggunakan bahasa sopan, karyawan memberikan perhatian yang sama pada semua konsumen.

Pada penelitian ini, peneliti menyarankan agar perusahaan memperbaharui struktur rancangan pekerjaan perusahaan dengan melakukan Evaluasi kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara berkala, memberikan pelatihan untuk karyawan, melakukan pengawasan oleh *supervisor*. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas jasa pada perusahaan.

Kata Kunci : metode QFD

## Abstract

Name : Astrid Intan Noviera

NPM : 2013320130

Title : *Process Analysis Development of Vehicle Maintenance Services Products on AlenaCarwash with QFD Method*

---

*Business in the field of services that have a great opportunity one of them is the vehicle maintenance business, because according to data from the Central Statistics Agency of West Java province 2015 found that the growth rate of vehicles increased by 5.27% from the previous year 1.201.798.*

*This triggered many entrepreneurs To open a vehicle maintenance business. One of them is ALENA Carwash. From the results of observation, the authors found that the level of consumers who use the services of ALENA Carwash has not reached the target whereas the location is very strategic and is in the middle upper environment which is the main target of the field of vehicle maintenance.*

*The purpose of this study is to help companies understand the causes of errors in service with emphasis on human resources so that it is expected to improve the operational system and can improve the quality of service companies. This research is qualitative and the analysis is done by applying the method of Quality Function Deployment (QFD), Voice of Customer (VOC), importance level, Relationship, and relative priority level.*

*From the result of the research, the researcher found that the factors that show the advantages of the competitors are spacious and comfortable waiting room, availability of internet access and wifi, cleanliness and security of the place and the facilities are maintained, the parking is safe and adequate, the employees provide friendly service, the employees greet When consumers come and go, employees use polite language, employees give the same attention to all consumers.*

*In this study, the researcher suggested that the company renew the structure of the company's work plan by conducting periodic evaluation of service quality and customer satisfaction, providing training for employees, supervising by supervisor. It can improve the service quality in the company.*

Keywords : *QFD Method*

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk segala berkat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah dibuat ini jauh dari sempurna. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis bersedia menerima kritik dan saran dari pembaca yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bimbingan, saran, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kekuatan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan saran bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Orang tua tersayang, Sujana, S.E. dan Harjati yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, doa, dan motivasi bagi penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
4. Adik penulis, Helena Andrea Kimberly yang sudah memberikan motivasi dan doa bagi penulis. Terima kasih untuk dukungan kalian yang sangat berarti bagi penulis.

5. Yulius Ferdian, S.Sn. selaku orang terdekat penulis yang sudah memotivasi serta memberikan dukungan doa bagi penulis. Juga selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Seluruh pengajar dan staff di Universitas Katolik Parahyangan yang sudah berbagi ilmu dan pengalaman selama di perkuliahan ini.
7. Ibu Aling selaku kepala pemilik Alena Carwash yang telah meluangkan waktu dan berbagi informasi untuk dapat membantu dalam penelitian ini.
8. Teman-teman gereja Dani Christiyanto, S. Psi. , Michael Adam, S.E. , Stefanus, S.S. , Michael Christian, S.E. , Kenanya Mulya Achmaddhi, A. Md. Sn. , Veronica Maharani, S.Kom. yang sudah memberikan dorongan, motivasi dan menjadi keluarga dalam pelayanan penulis.
9. Irena Lestantun, S.AB. , Adita Gloria S.IP. , Leviani Tan, S.Ked. , Febe Marchelia, S.T. , Monica Selvinia, S.T. sebagai sahabat penulis yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi tempat curhat bagi penulis.
10. Berbagai pihak yang telah berkontribusi dan menginspirasi penulis untuk terus berkarya hingga saat ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, 15 Juli 2017

Astrid Intan Noviera

## Daftar Isi

<b>Abstrak.....</b>	<b>1</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Cakupan Penelitian.....	3
<b>Bab 2 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>5</b>
2.1 Manajemen Produksi dan Operasi .....	5
2.2 Design Produk.....	6
2.3 Pengembangan Produk / Product Development.....	9
2.4 Quality Function Deployment (QFD) .....	13
<b>Bab 3 Metode Penelitian.....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Model Penelitian .....	22



3.3 Operasional Variabel.....	23
3.4 Teknik Pengambilan Data .....	26
3.5 Populasi dan Sampel .....	28
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	29
3.7 Lokasi Penelitian.....	31
<b>BAB 4 Objek Penelitian.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sejarah Perusahaan.....	32
4.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	33
4.3 Jenis Usaha.....	33
4.4 Profil Perusahaan .....	34
4.5 Target Pasar.....	36
4.6 Jenis Layanan .....	36
<b>BAB 5 Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>38</b>
5.1 Informasi tentang Alena Carwash.....	38
5.2 Persepsi Konsumen .....	40
5.3 Kuesioner Pendahuluan Validitas dan Reliabilitas .....	45
5.4 Profil Responden.....	47
5.5 Customer Needs and Wants/Voice of Customer (VOC).....	54
5.6 Planning Matrix.....	56
5.7 Technical Response.....	62
5.8 Relationship .....	78
<b>BAB 6 Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>91</b>
6.1 Kesimpulan .....	91

6.2 Saran.....	95
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>101</b>

## Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat .....	2
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	24
Tabel 3. 2 Impact Symbol .....	30
Tabel 5. 1 Informasi Mengenai Alena Carwash.....	39
Tabel 5. 2 Alasan Memilih Alena Carwash .....	41
Tabel 5. 3 Kelebihan Alena Carwash.....	42
Tabel 5. 4 Kekurangan Alena Carwash.....	43
Tabel 5. 5 Faktor Pertimbangan Memilih Tempat Perawatan Kendaraan .....	44
Tabel 5. 6 Pengembangan Kualitas layanan .....	45
Tabel 5. 7 Reliability Statistics .....	46
Tabel 5. 8 Reliabilitas dan Validitas Karakteristik Kebutuhan Konsumen .....	46
Tabel 5. 9 Karakteristik Kebutuhan Konsumen .....	54
Tabel 5. 10 Pengelompokan Karakteristik Kebutuhan Konsumen .....	55
Tabel 5. 11 Tingkat Kepentingan.....	57
Tabel 5. 12 Perbandingan Tingkat Kepuasan .....	59
Tabel 5. 13 Karakteristik Teknik .....	62
Tabel 5. 14 Technical Response.....	64
Tabel 5. 15 Arah Perbaikan.....	77
Tabel 5. 16 Impact Symbols .....	79
Tabel 5. 17 Relationship .....	80
Tabel 5. 18 Tingkat Prioritas Absolut.....	86

Tabel 5. 19 Tingkat Prioritas Relatif.....	88
--	----

## Daftar Gambar

Gambar 4. 1 Logo Alena Carwash.....	33
Gambar 4. 2 Tempat Pencucian Kendaraan.....	35
Gambar 4. 3 Tempat Pengeringan dan Salon Kendaraan .....	35
Gambar 4. 4 Tempat Pengerjaan Salon dan Ganti Oli (sebelum renovasi) .....	35
Gambar 5. 1 Chart Usia Responden.....	48
Gambar 5. 2 Chart Jenis Kelamin Responden .....	49
Gambar 5. 3 Chart Pekerjaan Responden .....	50

## **Bab 1**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peluang usaha saat ini sedemikian terbuka lebar, banyak wiraswasta memanfaatkan peluang ini dengan membuka bisnis usaha kecil menengah (UKM) dan usaha *home industry*. Sebut saja bisnis usaha di bidang jasa yang sekarang sedang berkembang dan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan. Bisnis di bidang jasa yang memiliki peluang besar diduga salah satunya adalah bisnis perawatan kendaraan dikarenakan menurut data dari Badan Pusat Statistik provinsi Jawa Barat tahun 2015 ditemukan bahwa tingkat pertumbuhan jumlah kendaraan mobil penumpang meningkat sebesar 5,27% dari jumlah kendaraan di tahun sebelumnya 1.201.798.

Kondisi tersebut sangat menguntungkan untuk pengusaha-pengusaha di bidang jasa perawatan kendaraan, karena tingkat kebutuhan untuk cuci mobil akan meningkat. Hal ini memicu banyak pengusaha untuk membuka bisnis perawatan kendaraan. Salah satunya adalah ALENA Carwash.

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat

<b>Jenis Kendaraan</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Perubahan (%)</b>
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>Mobil Penumpang</b>	<b>1.201.798</b>	<b>1.265.151</b>	<b>5,27</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat Tahun 2015

Alena Carwash merupakan bisnis perawatan kendaraan yang berdiri sejak tahun 2016. Dari hasil pengamatan, penulis menemukan bahwa tingkat konsumen yang menggunakan jasa ALENA Carwash belum mencapai target padahal lokasinya sangat strategis dan berada di lingkungan menengah, menengah atas yang memang menjadi target utama bidang usaha perawatan kendaraan. Data pengunjung yang penulis dapatkan di hari biasa sekitar 5-10 kendaraan, sedangkan di hari libur sekitar 10-15 kendaraan. Hal tersebut jika dibandingkan dengan kompetitor “X” di lokasi terdekat sangat berbeda. Kompetitor “X” dapat mencapai target konsumen sekitar 25-30 kendaraan di hari biasa dan di hari libur kurang lebih 50 kendaraan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Persaingan yang terjadi di bidang perawatan kendaraan mendorong setiap perusahaan untuk bertahan dalam industri jasa dan meningkatkan kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Tidak jauh dari lokasi

ALENA Carwash, terdapat sebuah tempat jasa perawatan kendaraan yang sejenis. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang cukup signifikan dan penulis menemukan bahwa terjadi persaingan harga, konsumen serta pelayanan. Dalam mempertahankan pelayanannya, tentu ALENA Carwash perlu melakukan hal baru dalam operasional perusahaan. Salah satu yang dapat dijalankan adalah *Product Development*. Setelah mengamati masalah yang diamati ALENA Carwash, terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

- Bagaimana perusahaan ALENA Carwash mengembangkan produknya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setelah menganalisa permasalahan-permasalahan yang terjadi pada persaingan usaha jasa perawatan kendaraan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- Mengetahui bagaimana ALENA Carwash mengembangkan produknya dan pengembangan kualitas pada perusahaan.

### **1.4 Cakupan Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dalam pengerjaan penelitian ini, penulis membatasi cakupan penelitiannya dengan wilayah yang penulis dapat jangkau. Ada pun ruang lingkup yang permasalahan yang akan dibahas dalam laporan penelitian ini, antara lain:



- Penelitian ini dibatasi dengan cakupan hanya di daerah Cimahi saja, karena ALENA Carwash menjalankan usahanya di daerah Cimahi.
- Penulis hanya meneliti pengembangan produk dan pengembangan kualitas pada ALENA Carwash.