

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
PEMONDOKAN PONDOK RAJAWALI BANDUNG**



SKRIPSI

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

Oleh:

Edward Cahyadi

2014120088

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE IMPLEMENTATION OF QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY AT
PONDOK RAJAWALI BOARDING HOUSE BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics**

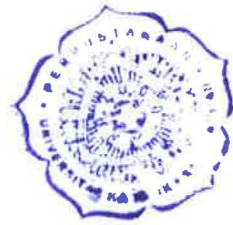
By:

Edward Cahyadi

2014120088

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH PEMONDOKAN
PONDOK RAJAWALI BANDUNG**

Oleh:

Edward Cahyadi

2014120088

**PERSETUJUAN SKRIPSI
TELAH DISIDANGKAN**

Bandung, 2 Juli 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

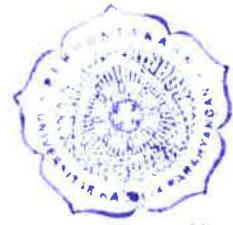
Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

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

Ko-pembimbing,

Katlea Fitriani, ST., MSM.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Edward Cahyadi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 21 November 1997
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014120088
Program Studi : Sarjana Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Judul

PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH PEMONDOKAN PONDOK RAJAWALI BANDUNG

dengan,

Pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.
Ko-Pembimbing : Katlea Fitriani, ST., MSM.

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun 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, 5 Juni 2018

Pembuat pernyataan :



(Edward Cahyadi)

ABSTRAK

Pondok Rajawali merupakan suatu rumah pemondokan yang berlokasi di Jalan Dursasana nomor 23 Bandung. Pada Jalan Dursasana terdapat banyak rumah pemondokan yang membuat persaingan bisnis rumah pemondokan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Pondok Rajawali, Pondok Rajawali hanya terisi 16 kamar sedangkan tingkat hunian yang diinginkan yaitu 80% terisi dari total kamar yang tersedia yaitu 25 kamar. Pondok Rajawali pun mendapatkan keluhan dari penyewa diantaranya yaitu fasilitas pemanas air kadang tidak berjalan dengan baik, kamar tidur terasa panas, bau asap rokok yang disebabkan oleh petugas keamanan Pondok Rajawali, dan Wi-Fi yang diberikan kadang tidak dapat digunakan dengan baik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan dengan menerapkan teori *Quality Function Deployment* (QFD) dan menggunakan salah satu alat bantu QFD yaitu *House of Quality* (HoQ).

HoQ dilakukan dengan menggunakan sebuah matriks yang menghubungkan keinginan konsumen dan bagaimana cara perusahaan memenuhi keinginan tersebut. Dengan menggunakan HoQ, Pondok Rajawali dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penyewa sehingga penyewa akan merasa terpenuhi hingga puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Jenis penelitian berdasarkan tipe penelitian adalah penelitian terapan, berdasarkan tujuan adalah penelitian bisnis, dan berdasarkan dimensi waktu adalah *cross-sectional studies*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi pada Pondok Rajawali, wawancara dengan manajer, petugas keamanan, petugas kebersihan, dan penyewa, serta membagikan kuesioner penelitian kepada seluruh penyewa Pondok Rajawali yang berjumlah 16 orang. Indikator variabel yang digunakan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability* berdasarkan *service quality*.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, semua dimensi memiliki nilai kesenjangan negatif yang menunjukkan bahwa kinerja Pondok Rajawali belum dapat memenuhi keinginan penyewa. Dimensi *tangibles* menunjukkan nilai kesenjangan negatif terbesar dengan nilai (-1.65). Terdapat 27 karakteristik teknik yang sebaiknya dilakukan oleh Pondok Rajawali agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penyewa. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penyewa perlu dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan relatif terbesar, yaitu mengganti lampu jika padam atau rusak di setiap ruangan (6,43%), bangunan disapu dan dipel setiap hari pada pagi hari (4,02%), menyediakan tempat sampah di depan setiap kamar (4,02%), sampah di tempat sampah dibuang setiap pagi hari (4,02%), ukuran kamar tidur cukup leluasa (4,02%), menyediakan kasur yang nyaman digunakan dan tidak sempit (4,02%), sirkulasi udara yang baik di kamar tidur (4,02%), menyediakan meja untuk tempat belajar atau bekerja di kamar tidur (4,02%), menyediakan kursi lipat yang nyaman dan kuat untuk digunakan (4,02%), ukuran kamar mandi cukup leluasa (4,02%), menyediakan kloset duduk (4,02%), tersedia pancuran air, keran air, dan bidet shower di dalam kamar mandi (4,02%), menyediakan tempat parkir yang cukup luas bagi motor dan mobil (4,02%), tersedia layanan internet tanpa kabel yang cepat dan stabil (4,02%), menguras tangki air secara rutin (4,02%), pemanas air panel surya mampu menyerap sinar matahari dengan baik (4,02%), kapasitas pemanas air cukup bagi semua penyewa (4,02%), pakaian hasil cucian bersih (4,02%), dan tersedia petugas keamanan selama 24 jam (4,02%).

Beberapa prioritas seperti ukuran kamar tidur cukup leluasa, ukuran kamar mandi cukup leluasa, dan menyediakan tempat parkir yang cukup luas bagi motor dan mobil sulit untuk dilakukan perbaikan karena perlu melakukan perubahan bentuk bangunan sehingga tidak menjadi prioritas utama. Dengan melihat kesenjangan yang ada dan juga melihat prioritas perbaikan mana yang harus dilakukan, Pondok Rajawali dapat memilih kesenjangan dengan nilai negatif terbesar untuk terlebih dahulu dilakukan perbaikan.

ABSTRACT

Pondok Rajawali is a boarding house which is located at Dursasana Street number 23, Bandung City. Dursasana Street is filled up with so many boarding house and we can say that the rivalry among boarding house business is intense. Based on interviews result with the manager, Pondok Rajawali is filled only by 16 tenant whereas the desired occupancy rate is 80% of the total available rooms which is 25 rooms. Pondok Rajawali also got complaints from the tenants addressing these issues: the water heater does not work properly, the bedroom is too hot, the smoke of cigarette caused by the security officer, and the Wi-Fi cannot be used properly. Therefore, the author is interested in conducting a research about improving the service quality by implementing the theory of Quality Function Deployment and using one of its tools which is House of Quality.

House of Quality is a part of Quality Function Deployment process that utilizes a planning matrix to relate customer's wants to how the firm is going to meet those wants. By using this tools, Pondok Rajawali can provide its services in accordance with the tenants needs and wants so the tenants will feel their needs and wants be fulfilled and satisfied with the provided services.

The research method used in this research is descriptive method. The kind of research used in this research based on the type of research is applied research, based on the objective is business research, and based on time dimension is cross-sectional studies. The method of data collection is through observation at Pondok Rajawali, doing interviews with the manager, the security officer, the janitor, and the tenants, and distributing research questionnaires to all tenants of Pondok Rajawali (16 persons). Variable indicators used in this research are based on the dimension of Service Quality which contains tangibles, reliability, empathy, assurance, and responsiveness.

Based on the obtained results, all the dimensions have negative gap value indicating that Pondok Rajawali performance has not been able to meet the desire of the tenants. The tangibles dimension shows the largest negative gap value with (-1,65). There are 27 technical characteristics that Pondok Rajawali should do in order to meet the needs and wants of the tenants. To do that, improvements need to be done based on the greatest relative importance, which is replace a lamp if it goes out or is damaged in every room (6,43%), the building is swept and mopped daily in the morning (4,02%), provides trash can in front of each room (4,02%), take out trash every morning (4,02%), adequate bedroom size (4,02%), provides a comfortable and non-cramped mattress (4,02%), good air circulation in the bedroom (4,02%), provides a desk for study or work in the bedroom (4,02%), provides a comfortable and robust folding chair (4,02%), the size of bathroom is quite spacious (4,02%), provides a closet (4,02%), provides shower, water faucet, and bidet shower in the bathroom (4,02%), provides ample parking lot for motorcycles and cars (4,02%), provides fast and stable wireless internet service (4,02%), drain the water tank regularly (4,02%), solar heating panel are able to well absorbed the sunlight (4,02%), water heater capacity for all tenants (4,02%), clean laundry service (4,02%), and 24 hours availability of security officers (4,02%).

Some of the priority like adequate bedroom size, the size of bathroom is quite spacious, and provides ample parking lot for motorcycles and cars are too difficult to be improved because Pondok Rajawali need to renovate the building so those are not the priority improvement need to be done. By looking at the existing gap and also which improvement priority need to be done, Pondok Rajawali can choose for the first priority is the gap that has the most negative value.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih dan karunia-Nya telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “**Penerapan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Pemdokan Pondok Rajawali Bandung**” dengan lancar. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Papi dan Mami yang selalu memberikan kasih sayang, kesabaran, dan semangat, serta dukungan moril maupun materiil dalam sepanjang hidup penulis. Terima kasih sebesar-besarnya bagi orang tua penulis atas segalanya.
2. Kakak penulis Leonard Cahyadi yang selalu memberikan semangat, dukungan, pembelajaran, dan doa bagi penulis dalam setiap langkah pembelajaran yang penulis tempuh. Terima kasih sebesar-besarnya bagi kakak penulis atas segalanya.
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang dengan segala kebaikan dan kesabarannya telah meluangkan waktu serta tenaga dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Katlea Fitriani, ST., MSM. selaku dosen ko-pembimbing penulis yang dengan bimbingan dan nasehatnya telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Para dosen yang mengajar serta memberikan ilmu dan pengetahuan penulis selama menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang memberikan bantuannya kepada penulis.
9. Pemilik, tenaga kerja, dan penyewa Pondok Rajawali yang telah membantu penulis memberikan data yang diperlukan untuk skripsi ini.

10. Vanessa Livia Hartono yang telah memberikan doa, kesabaran, dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan sebesar-besarnya serta menemani penulis dalam pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Adya Jauhari, Aloysius Reynaldi, Anthony Sutar, Axel Angelo, Caesario Dwiputra, Daniel Kurniawan, Ivan, Jason Angelo, Josef Andre, Kevin Averell, Kurniadi Setiawan, Mochamad Fahmy, Renaldy Jonathan, Ryan Indrawan, Tobias Yap sebagai teman seperjuangan penulis selama perkuliahan.
12. Anthonio Lim, Brian Christianto, Chris Sendjaya, Dyfrig sebagai teman sepermainan dari SMA yang sama berjuang selama perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
13. Andi, Audris, Jovi, Lung, Nathan, Niko, Wei sebagai teman dekat yang memberikan keseruan dalam kehidupan di Pondok Rajawali. *See you all on top!*
14. Teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan motivasi dalam masa pembelajaran di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun.

Bandung, Juni 2018

Penulis, Edward Cahyadi

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Manajemen	6
2.2. Manajemen Operasi	6
2.3. Jasa	6
2.3.1. Pengertian Jasa	6
2.3.2. Karakteristik Jasa	7
2.4. Kualitas	7
2.4.1. Pengertian Kualitas	7
2.4.2. Kualitas Jasa	8
2.4.3. Dimensi Kualitas Jasa	8
2.5. Kesenjangan Kualitas	8
2.6. Kepuasan Konsumen	10
2.7. Manajemen Kualitas Total	11
2.7.1. Pengertian Manajemen Kualitas Total	11
2.7.2. Konsep Manajemen Kualitas Total	11
2.7.3. Alat Bantu Manajemen Kualitas Total	12
2.8. Penyebaran Fungsi Kualitas	13
2.8.1. Pengertian Penyebaran Fungsi Kualitas	13
2.8.2. Manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas	13
2.9. Rumah Kualitas	14
2.9.1. Pengertian Rumah Kualitas	14
2.9.2. Struktur Rumah Kualitas	14
2.9.3. Pembentukan Rumah Kualitas	16
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.1.1 Jenis Penelitian	18
3.1.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	18

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.1.4 Operasionalisasi Variabel	20
3.1.5 Pengukuran Variabel	21
3.1.6 Populasi Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.2.1 Gambaran Umum Perusahaan	22
3.2.2 Fasilitas Perusahaan	22
3.2.3 Struktur Organisasi	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Penetapan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa yang dianggap Penting	25
4.2. Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	27
4.2.1. Penilaian Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	27
4.2.2. Penilaian Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	30
4.2.3. Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	34
4.2.4. Penentuan Nilai Target	39
4.2.5. Rasio Peningkatan Kinerja	40
4.3. Karakteristik Teknik	44
4.4. Hubungan antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa dengan Karakteristik Teknik Pondok Rajawali	47
4.5. Hubungan antar Karakteristik Teknik	50
4.6. Tindakan yang Sebaiknya Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pondok Rajawali	52
4.6.1. Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	52
4.6.2. Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan Perusahaan	54
4.6.3. Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Jumlah Penyewa Pondok Rajawali Periode 2014-2018	2
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Rumah Pemandokan	20
Tabel 3.2. Ukuran Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	21
Tabel 3.3. Ukuran Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	21
Tabel 3.4. Fasilitas Bagi Penyewa	23
Tabel 4.1. Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	25
Tabel 4.2. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	27
Tabel 4.3. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa Sesuai Urutan	28
Tabel 4.4. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	30
Tabel 4.5. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	30
Tabel 4.6. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa	32
Tabel 4.7. Rata-Rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Penyewa Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	33
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	34
Tabel 4.9. Nilai Kesenjangan yang Positif Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Sesuai Urutan	36
Tabel 4.10. Nilai Kesenjangan yang Negatif Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Sesuai Urutan	37
Tabel 4.11. Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan	38
Tabel 4.12. Nilai Target Kinerja Pondok Rajawali	39
Tabel 4.13. Rasio Peningkatan Kinerja Pondok Rajawali	41
Tabel 4.14. Rasio Peningkatan Kinerja Pondok Rajawali Sesuai Urutan	42
Tabel 4.15. Karakteristik Teknik Pondok Rajawali	44
Tabel 4.16. Hubungan antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Pondok Rajawali	47
Tabel 4.17. Hubungan antar Karakteristik Teknik Pondok Rajawali	51
Tabel 4.18. Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan Pondok Rajawali	52
Tabel 4.19. Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan pada Pondok Rajawali	55
Tabel 4.20. Nilai Kepentingan Absolut pada Pondok Rajawali	58
Tabel 4.21. Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	64
Tabel 4.22. Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	Hal. 9
Gambar 2.2. <i>The House of Quality Structure</i>	15
Gambar 3.1. Bagan Organisasi Pondok Rajawali	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Observasi pada Pondok Rajawali
Lampiran 2	Hasil Wawancara di Pondok Rajawali
Lampiran 3	Tata Tertib Pondok Rajawali
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	Hasil Kuesioner
Lampiran 6	Usulan Standar Sikap dan Perilaku yang Diajukan
Lampiran 7	<i>House of Quality</i>

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, Kota Bandung merupakan salah satu kota yang banyak dikunjungi bukan hanya sebagai tempat wisata, tetapi juga untuk tempat pendidikan. Menurut data dari Badan Pusat Statistika Kota Bandung, pada tahun 2014 terdapat 27 sekolah menengah atas negeri dan terdapat 108 sekolah menengah atas swasta yang ada di Kota Bandung (<https://bandungkota.bps.go.id/>). Terdapat pula 17 sekolah menengah kejuruan negeri dan 115 sekolah menengah kejuruan swasta di Kota Bandung (<https://bandungkota.bps.go.id/>). Siswa-siswi yang bukan berasal dari Kota Bandung memerlukan tempat tinggal sementara di Kota Bandung selama menjalani pendidikan di Kota Bandung, oleh karena itu semakin banyak pengusaha yang mengambil kesempatan untuk berinvestasi dalam bidang usaha tempat tinggal sementara (rumah pemondokan).

Di Jalan Dursasana, Kota Bandung, terdapat SMAK 1 dan SMAK 2 BPK Penabur Bandung. Sekolah ini terkenal sebagai sekolah yang memiliki standar nilai yang tinggi. Maka dari itu, banyak siswa-siswi Kota Bandung maupun luar Kota Bandung ingin menempuh jenjang pendidikan disekolah tersebut. Melihat kesempatan ini maka banyak rumah pemondokan yang akan dibangun dilokasi yang dekat SMAK 1 dan SMAK 2 BPK Penabur Bandung. Semakin banyaknya rumah pemondokan yang dibangun di lokasi ini akan meningkatkan persaingan antar rumah pemondokan. Masing-masing rumah pemondokan akan berusaha memberikan kualitas pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan rumah pemondokan lainnya.

Pondok Rajawali merupakan rumah pemondokan yang terdapat di Jalan Dursasana nomor 23 Bandung. Pondok Rajawali dibangun pada tahun 2010 dan selesai pada tahun 2011. Pondok Rajawali memiliki 25 kamar yang tersebar di 2 lantai. Pada lantai 1 terdapat 13 kamar, dan pada lantai 2 terdapat 12 kamar. Ukuran yang dimiliki setiap kamar sekitar 3 x 4 meter. Sarana yang disediakan Pondok Rajawali adalah satu tempat tidur dan kasur, satu lemari pakaian, satu kursi, dan satu meja belajar. Sedangkan prasarana yang diberikan adalah kamar tidur, kamar mandi (yang berada di dalam kamar tidur, berisikan pancuran air dan kloset duduk), dapur, ruang santai, dan tempat parkir mobil maupun motor. Fasilitas pelayanan yang

disediakan oleh Pondok Rajawali adalah pencucian baju, air minum dalam dispenser, internet, serta nasi putih.

Menurut informasi dari Manajer (Pemilik) Pondok Rajawali, terdapat masalah pada tingkat hunian kamar di Pondok Rajawali. Tingkat hunian kamar yang diinginkan oleh Manajer Pondok Rajawali adalah minimal 80% dari kamar yang tersedia (yaitu sebanyak 25 kamar). Namun, dalam 4 tahun terakhir target hunian yang ingin dicapai tersebut tidak tercapai. Berikut ini merupakan data penyewa (pelanggan) dan tingkat hunian Pondok Rajawali dari tahun 2014 hingga tahun 2018.

Tabel 1.1.

Jumlah Penyewa Pondok Rajawali Periode 2014-2018

Tanggal	Jumlah Penyewa (orang)	Tingkat Hunian
31 Desember 2014	14	56 %
31 Desember 2015	15	60 %
31 Desember 2016	18	72 %
31 Desember 2017	16	64 %
31 Maret 2018	16	64 %

Sumber: hasil wawancara dengan manajer

Tidak tercapainya tingkat hunian yang diinginkan oleh Manajer, menunjukkan diperlukannya studi pendahuluan untuk mengetahui penyebab tidak tercapainya tingkat hunian dan memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan Pondok Rajawali. Studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada setiap penyewa Pondok Rajawali.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 16 penyewa Pondok Rajawali, terdapat 10 penyewa Pondok Rajawali yang merasa tidak puas. Beberapa hal yang banyak dikeluhkan oleh penyewa yaitu:

1. Fasilitas pemanas air kadang tidak berjalan dengan baik.
2. Kamar tidur terasa panas.
3. Bau asap rokok yang disebabkan oleh petugas keamanan Pondok Rajawali.
4. Wi-Fi yang diberikan kadang tidak dapat digunakan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Penerapan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Pemandoran Pondok Rajawali Bandung**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan apa saja yang dianggap penting oleh penyewa Pondok Rajawali?
2. Bagaimana penilaian penyewa Pondok Rajawali terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan harapan penyewa Pondok Rajawali?
3. Apa saja karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Pondok Rajawali agar sesuai dengan harapan penyewa Pondok Rajawali?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan penyewa Pondok Rajawali dengan karakteristik teknik yang dimiliki oleh Pondok Rajawali?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Pondok Rajawali?
6. Tindakan apa saja yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pondok Rajawali?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui karaktersitik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting oleh penyewa Pondok Rajawali.
2. Mengetahui penilaian penyewa Pondok Rajawali terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan harapan penyewa Pondok Rajawali.
3. Mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Pondok Rajawali agar sesuai dengan harapan penyewa Pondok Rajawali.
4. Mengetahui hubungan antara karakterstik kebutuhan dan keinginan penyewa Pondok Rajawali dengan karakteritik teknik yang dimiliki oleh Pondok Rajawali.
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Pondok Rajawali.
6. Mengetahui tindakan yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pondok Rajawali.

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi:

1. Manajer (Pemilik) Pondok Rajawali

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu memberikan informasi kepada Manajer Pondok Rajawali tentang kebutuhan dan keinginan penyewanya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan penyewanya. Dengan demikian Manajer Pondok Rajawali dapat meningkatkan daya saing dan jumlah penyewa nya.

2. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis mengenai aplikasi teori manajemen operasional yang telah dipelajari selama proses perkuliahan khususnya tentang metode *Quality Function Deployment*.

3. Pihak-pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pengetahuan mengenai cara mengelola dan meningkatkan kualitas sebuah rumah pemondokan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak orang luar Kota Bandung yang ingin menempuh pendidikan di Kota Bandung, maka dari itu banyak juga pengusaha yang tertarik untuk membuka sebuah rumah pemondokan. Oleh karena itu, persaingan pada bisnis tempat tinggal sementara (rumah pemondokan) pun semakin meningkat. Agar dapat bersaing dengan pesaing lainnya, sebuah rumah pemondokan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam persaingan tersebut. "*Quality is defined as meeting or exceeding, customer requirements now and in the future.*" (Schroeder, Goldstein, & Rungtusanatham, 2011, p. 159).

Suatu barang atau jasa yang dihasilkan sebuah perusahaan harus memiliki kualitas yang tinggi, agar dapat memuaskan keinginan bagi para konsumen. Rumah pemondokan menghasilkan jasa yang memiliki dimensi kualitas yang berbeda dari produk barang. Dimensi kualitas jasa terdiri dari *Tangible, Empathy, Reliability, Assurance, dan Responsiveness*. Kelima dimensi tersebut terdapat dalam *SERVQUAL*. "*Service Quality or SERVQUAL is a concise multiple-item scale with good reliability and validity that companies can use to better understand the service expectations and perceptions of their customers.*" (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p. 175). Sehubungan dengan objek penelitian yang diteliti, maka indikator-indikator variabel nya akan disesuaikan. Pembuatan indikator-indikator ini merupakan hasil wawancara dengan para penyewa.

Untuk menerapkan manajemen kualitas dilakukan salah satu metode yaitu *Total Quality Management*. "*Total Quality Management is management of an entire organization so that it excels in all aspect of products and services that are important to the customer*" (Heizer, Render, & Munson, 2017, p. 257). Dalam

menerapkan TQM diperlukan alat-alat bantu. Salah satu alat bantunya yaitu *Quality Function Deployment*. Penelitian ini akan menggunakan QFD. "*Quality Function Deployment is a process for determining customer's wants and translating them into the attributes that each functional area can understand and act on*" (Heizer, Render, & Munson, 2017, p. 204). Alat bantu QFD yang digunakan dalam proses mengembangkan pelayanan adalah *House of Quality*. "*House of Quality is a part of quality function deployment process that utilizes a planning matrix to relate customer's wants to how the firm is going to meet those wants*" (Heizer, Render, & Munson, 2017, p. 204). Penelitian ini akan menggunakan *House of Quality*. Pada penelitian ini tidak menggunakan analisis perbandingan dengan pesaing karena setiap rumah pemondokan memiliki pasar sasaran yang berbeda dan memberikan fasilitas, pelayanan, dan harga yang berbeda.