

**PENERAPAN MATRIKS *HOUSE OF QUALITY* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH
PEMONDOKAN SUKACITA BANDUNG**



SKRIPSI

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

**Oleh
Andre Christian Setyadi
2014120123**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT
Nomor: 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE APPLICATION OF HOUSE OF QUALITY MATRIX
TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT
SUKACITA BOARDING HOUSE BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted to fulfill one of the requirements
to obtain a Bachelor Degree in Economics**

**By
Andre Christian Setyadi
2014120123**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT PROGRAM
Accredited based on the Decree of BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

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



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENERAPAN MATRIKS *HOUSE OF QUALITY*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
RUMAH PEMONDOKAN SUKACITA BANDUNG**

Oleh
Andre Christian Setyadi
2014120123

Bandung, Juni 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si

Pembimbing Skripsi,

Dr. Maria Merry Marianti

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Andre Christian Setyadi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 30 Desember 1995
NPM : 2014120123
Program Studi : Sarjana Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENERAPAN MATRIKS *HOUSE OF QUALITY* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH PEMONDOKAN SUKACITA BANDUNG

yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Dr. Maria Merry Marianti

Adalah benar-benar karya tulis 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 manapun.

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 penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung, 5 Juni 2018

Pembuat pernyataan:



Andre Christian Setyadi

ABSTRAK

Rumah Pemandokan Sukacita merupakan rumah yang menyewakan 36 kamar untuk tempat tinggal, khususnya untuk mahasiswa dan karyawan. Rumah Pemandokan Sukacita berada di Jalan Cikutra Baru no.8, Bandung. Lokasi Rumah Pemandokan Sukacita dekat dengan Universitas Widyatama dan Universitas Sanggabuana. Harga sewa 1 kamar Rumah Pemandokan Sukacita dalam jangka waktu 1 bulan sebesar Rp 1,100,000,-. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Pemilik Rumah Pemandokan Sukacita, didapatkan bahwa jumlah kamar yang disewa turun dari tahun 2012-2018. Berdasarkan studi pendahuluan, didapatkan bahwa pelanggan tidak puas dengan kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Untuk memperbaiki kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita, digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam metode QFD, digunakan alat bantu matriks *House of Quality* (HoQ). HoQ digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara keinginan pelanggan dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Dalam penelitian ini digunakan *Service Quality* sebagai alat ukur dimensi kualitas layanan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk memberikan suatu gambaran aspek-aspek relevan dari fenomena yang diteliti dari sudut pandang individu, organisasi, atau yang lainnya. Studi pendahuluan kepada 9 pelanggan dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang dimiliki oleh Rumah Pemandokan Sukacita. Dari hasil studi pendahuluan, didapatkan bahwa terdapat masalah pada kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita.

Setelah studi pendahuluan, kuesioner disebar kepada seluruh pelanggan untuk mengetahui kesenjangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan kinerja Rumah Pemandokan Sukacita. Dari 29 kuesioner yang disebar, didapatkan hasil bahwa terdapat kesenjangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan kinerja layanan Rumah Pemandokan Sukacita. Nilai kesenjangan terbesar berdasarkan urutan adalah dimensi daya tanggap (0,98), bukti fisik (0,47), keandalan (0,47), empati (0,03), dan jaminan (0,02).

Dari hasil diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan belum puas dengan kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita. Prioritas utama dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Rumah Pemandokan Sukacita berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai di atas 3% adalah semua ruang di Rumah Pemandokan Sukacita memiliki pencahayaan yang baik (14,38%), Rumah Pemandokan Sukacita memiliki fasilitas umum yang bersih (9,40%), Semua ruang memiliki sirkulasi udara yang baik (8,85%), tersedia standar sikap dan perilaku penjaga (5,72%), dan pengelola cepat tanggap terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan (5,53%).

ABSTRACT

Sukacita Boarding House is a home that rents out 36 rooms for residences, especially for students and employees. Sukacita Boarding House is located at Jalan Cikutra Baru no.8, Bandung. The location of Rumah Sukondita is close to Widyatama University and Sanggabuana University. The rent for 1 room for 1 month is Rp 1,100,000, -. Based on the interview with the owner of Rumah Pelondokan Sukacita, it was found that the number of rented rooms decreased from 2012-2018. Based on preliminary study, it was found that the customer is not satisfied with the quality service of the Sukacita Boarding House. This research is conducted to improve the quality service of Sukacita Boarding House, so customer satisfaction can be achieved.

To improve the quality service of Sukacita Boarding House, the Quality Function Deployment (QFD) method is used. In the QFD method, the House of Quality (HoQ) matrix tool is used. HoQ is used to identify the relationship between the customer's desire with the product or service offered by the company. In this study used Service Quality as a measure of service quality dimension of the company. This study uses descriptive method that aims to provide an overview of the relevant aspects of the phenomenon studied from the point of view of individuals, organizations, or others. A preliminary study of 9 customers was conducted to find out the quality of service owned by Sukacita Boarding House. From the preliminary study results, it was found that there was a problem on the quality of the Jambore Homestay service.

After the preliminary study, the questionnaires were distributed to all customers to find out the gap between customer needs and desires with the performance of Sukacita Boarding House. From 29 distributed questionnaires, it was found that there was a gap between the needs and the desires of the customers with the performance of the Sukacita Boarding House Services. The largest gap values by sequence are the responsiveness dimensions (0.98), physical evidence (0.47), reliability (0.47), empathy (0.03), and assurance (0.02).

From the above results, it can be concluded that the customer has not been satisfied with the quality of Sukacita Boarding House services. The main priority in making improvements to improve the quality of Sukacita Boarding House services based on the order of relative importance which has a value above 3% is that all the rooms in Rumah Jampita Sukacita have good lighting (14.38%), Rumah Pemandokan Sukacita has clean public facilities (9.40%), all rooms have good air circulation (8.85%), standard of attitude and employee behavior (5.72%), and manager is quick to respond to problem and requirement of customer (5.53%).

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan kasih dan rahmatNya penulis dapat menempuh studi di perguruan tinggi selama empat tahun terakhir dan dapat menyelesaikan salah satu dari syarat terakhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan, yakni penyusunan skripsi yang berjudul “PENERAPAN MATRIKS *HOUSE OF QUALITY* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH PEMONDOKAN SUKACITA BANDUNG”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang mendukung dan membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Mama tercinta yaitu Lili Rumsari, yang telah membesarkan dan mendidik Penulis dengan penuh kasih sayang, selalu memberikan dukungan dan mendoakan Penulis sampai akhirnya dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.
2. Ronald Setyadi dan Gina Setyadi, kakak dan adik Penulis yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan sejak kecil sampai sekarang.
3. Katharina Karin, sebagai orang yang selalu menghibur, mendukung dan menyemangati.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, yang saya hormati selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi agar Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Ria Satyarini yang saya hormati selaku dosen wali yang telah memberikan arahan yang berkaitan dengan rencana studi dari awal hingga akhir masa kuliah Penulis.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih untuk ilmu dan bimbingan yang diberikan selama empat tahun ini.
7. Teman-teman yang berjuang menempuh skripsi bersama, sehingga akhirnya kita bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Teman-teman baik penulis dari SMA Aloysius yang selalu mendukung dan

menghibur Penulis dari SMA sampai sekarang.

9. Teman- teman baik penulis di UNPAR yang selalu mendukung dan menghibur Penulis selama ini.
10. Alvin, Putih, Simon, Capi, dan Scrappy, sebagai teman berkaki empat yang selalu menghibur dan menyemangati Penulis.
11. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang sudah mendukung, membimbing dan mendoakan sampai skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati semua kritik dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 5 Juni 2018

Andre Christian Setyadi

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.4 Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSAKA	
2.1 Manajemen Operasi	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	7
2.1.2 Keputusan Penting dalam Manajemen Operasi	7
2.2 Kualitas	8
2.2.1 Pengertian Kualitas	8
2.2.2 Dampak Kualitas	8
2.3 Manajemen Kualitas Total	8
2.3.1 Pengertian Manajemen Kualitas Total	8
2.3.2 Konsep <i>Total Quality Management</i>	9
2.3.3 Alat Bantu TQM	10
2.4 <i>Quality Function Deployment</i>	11
2.4.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	11
2.4.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	11
2.5 <i>House of Quality</i>	12
2.5.1 Pengertian <i>House of Quality</i>	12
2.5.2 Penyusunan <i>House of Quality</i>	14
2.6 Kualitas layanan	14
2.6.1 Pengertian Kualitas layanan	14
2.6.2 Dimensi Kualitas Layanan	15
2.7. Rumah Pemdokan	15
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	16
3.1.1 Jenis Penelitian	16
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	17
3.1.4. Langkah-langkah Penelitian	17
3.1.4 Populasi	18
3.1.5 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	18
3.1.6 Pengukuran Variabel	20
3.1.7 Validitas Instrumen	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.2.1 Gambaran Umum Rumah Pemdokan Sukacita	21
3.2.2 Prasarana, Sarana, dan Fasilitas Rumah Pemdokan Sukacita	21
3.2.3 Struktur Organisasi pada Rumah Pemdokan Sukacita.	22

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Identifikasi Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	24
4.1.1. Penetapan Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.	24
4.2. Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	26
4.2.1. Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.	26
4.2.2. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita	29
4.2.3. Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	31
4.2.4. Penentuan Nilai Target Kinerja Perusahaan	34
4.2.5. Rasio Peningkatan Kinerja Perusahaan	35
4.3. Karakteristik Teknik Rumah Makan Rumah Pemdokan Sukacita	37
4.4. Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik Rumah Pemdokan Sukaciata	40
4.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknik Rumah Pemdokan Sukacita	43
4.6. Hal-hal yang Sebaiknya Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Rumah Pemdokan Sukacita	44
4.6.1. Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	44
4.6.2. Penetapan Target Karakteristik dan Tingkat Kesulitan Perusahaan	47
4.6.3. Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	49

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	59

DAFTAR PUSAKA RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Hasil penelitian pendahuluan	2
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	19
Tabel 4.1 Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	24
Tabel 4.2 Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan yang Dianggap Sangat Penting	25
Tabel 4.3 Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan yang Dianggap Penting	26
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Indikator dan Dimensi	26
Tabel 4.5 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	27
Tabel 4.6 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	28
Tabel 4.7 Rata-rata Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita.	30
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	30
Tabel 4.9 Rata-rata Tingkat Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	31
Tabel 4.10 Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja	31
Tabel 4.11 Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	33
Tabel 4.12 Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	34
Tabel 4.13 Nilai Target Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita	34
Tabel 4.14 Rasio Peningkatan Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita	35
Tabel 4.15 Rasio Peningkatan Kinerja Rumah Pemdokan Sukacita Sesuai Urutan	36
Tabel 4.16 Karakteristik Teknik Rumah Pemdokan Sukacita	37
Tabel 4.17 Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik Rumah Pemdokan Sukacita	40
Tabel 4.18 Hubungan Antara Karakteristik Teknik Rumah Pemdokan Sukacita	43
Tabel 4.19 Penilaian Teknik dan Arah Perbaikan	44
Tabel 4.20 Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan	47
Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Absolut	49
Tabel 4.22 Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Teknik	54
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Teknik Berdasarkan Urutan	55

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. 1 Jumlah rata-rata kamar yang disewa per tahun	1
Gambar 2. 1 <i>The House of Quality</i>	15
Gambar 3. 1 Langkah-langkah penelitian	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Observasi
- Lampiran 2. Hasil Wawancara
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Profil Responden
- Lampiran 5. Data tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan Pelanggan
- Lampiran 6. Data Tingkat Kinerja Perusahaan
- Lampiran 7. *House of Quality*

BAB 1

PENDAHULUAN

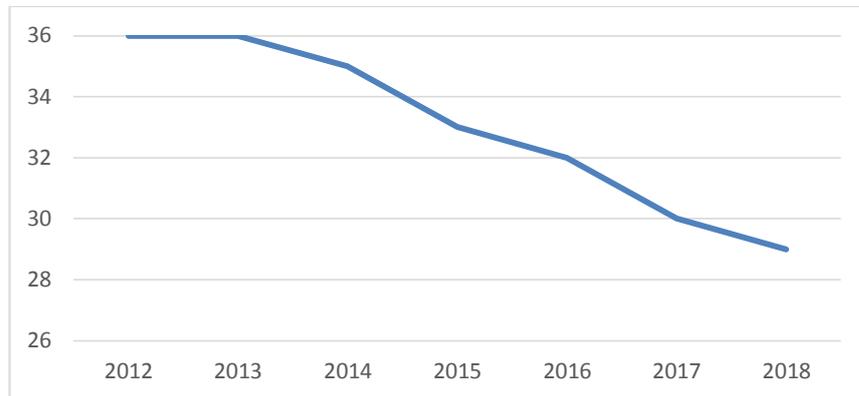
1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan bagi para pelajar untuk menempuh gelar yang tinggi karena memiliki universitas-universitas ternama. Berdasarkan Kepala Dinas Pelayanan Pajak terdapat sekitar 1.989 rumah pemondokan yang ada di Kota Bandung (Sindo, 2016). Beberapa universitas ternama di Kota Bandung adalah Institut Teknologi Bandung, Universitas Pendidikan Indonesia, Universitas Padjajaran, Universitas Katolik Parahyangan, dan lain-lain. Pada tahun 2017 pun didirikan Universitas Bina Nusantara. Banyak pelajar dari luar Kota Bandung datang untuk menggapai gelar yang tinggi. Kebutuhan tempat tinggal pun menjadi aspek penting bagi mahasiswa yang datang dari luar kota untuk menempuh pendidikan. Rumah pemondokan menjadi salah satu alternatif bagi mahasiswa untuk tinggal.

Salah satu rumah pemondokan yang ada di Kota Bandung adalah Rumah Pemondokan Sukacita. Rumah Pemondokan Sukacita berada di Jalan Terusan Cikutra Baru. Rumah Pemondokan Sukacita terdiri dari 36 kamar dan didirikan pada tahun 2012. Rumah Pemondokan tersebut berada di kawasan Universitas Widyatama, Universitas Winaya Mukti, Universitas Sanggabuana, dan Universitas Bandung Raya. Dengan jumlah rumah pemondokan yang banyak di Bandung, Rumah Pemondokan Sukacita harus memperhatikan kualitas yang ditawarkan kepada konsumen untuk meningkatkan daya saing terhadap rumah pemondokan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara kepada pengelola Rumah Pemondokan Sukacita, didapatkan informasi bahwa rata-rata jumlah kamar yang disewa terus-menerus turun dari rata-rata 36 kamar pada tahun 2012 menjadi rata-rata 29 kamar pada tahun 2018. Berikut ini adalah grafik rata-rata jumlah kamar yang disewa per bulan tiap tahun:

Gambar 1.1

Jumlah Rata-rata Kamar yang Disewa per Tahun



Dari grafik tersebut terlihat bahwa jumlah rata-rata kamar yang disewa turun dari tahun 2014 – 2018. Berdasarkan penelitian pendahuluan (*preliminary research*) pada kualitas layanan yang dimiliki oleh Rumah Pemandoran Sukacita terhadap 29 konsumen Rumah Pemandoran Sukacita, didapatkan informasi yang dirangkum dalam tabel 1.1.

Tabel 1 .1

Hasil Penelitian Pendahuluan

No	Pertanyaan	Responden								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Apakah terdapat masalah prasarana, sarana, dan penampilan karyawan pada Rumah Pemandoran Sukacita? (<i>Tangibles</i>)	√	√	√		√	√			√
2	Apakah terdapat masalah kepedulian karyawan terhadap konsumen? (<i>Empathy</i>)			√					√	
3	Apakah terdapat masalah pada sikap keinginan dan kecepatan pengelola atau karyawan atau pengelola dalam membantu dan menanggapi masalah konsumen? (<i>Responsiveness</i>)	√	√	√	√	√	√		√	
4	Apakah terdapat masalah pada pengetahuan dan kemampuan pengelola atau karyawan dalam mengatasi masalah Rumah Pemandoran Sukacita? (<i>Assurance</i>)			√			√			
5	Apakah terdapat masalah pada kemampuan pengelola atau karyawan dalam memberikan jasa secara akurat dan sesuai dengan manfaat yang telah ditawarkan? (<i>Reliability</i>)	√	√	√		√		√	√	

Dari hasil penelitian pendahuluan diatas, ditemukan bahwa terdapat masalah pada setiap variabel kualitas layanan yang dimiliki oleh Rumah Pemdokan Sukacita. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen Rumah Pemdokan Sukacita, didapatkan informasi bahwa pengelola tidak cepat tanggap kerusakan pada prasarana dan sarana rumah pemdokan, kecepatan internet lambat, air untuk mandi sering habis, pengelola sering lupa mengisi token listrik sehingga beberapa fasilitas tidak dapat berfungsi, beberapa kasur yang sudah bau dan beberapa toilet tidak berfungsi dengan baik. Dari hasil observasi pada Rumah Pemdokan Sukacita, ditemukan bahwa terdapat kebocoran yang terjadi di lantai 1, cat dinding yang terkelupas, dan kondisi rumah pemdokan yang kotor, sehingga mengganggu kenyamanan konsumen yang tinggal. Berdasarkan uraian diatas, ditemukan adanya masalah pada kualitas Rumah Pemdokan Sukacita yang menyebabkan keinginan dan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi. Pengelola Rumah Pemdokan Sukacita perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen kamar untuk meningkatkan daya saing terhadap rumah pemdokan lainnya.

Salah satu metode untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen menjadi spesifikasi tertentu adalah *Quality Function Development*. *Quality Function Development* memiliki alat bantu matriks *House of Quality* yang dapat digunakan untuk membantu perusahaan agar mampu memberikan kualitas layanan sesuai dengan keinginan konsumennya. Berdasarkan uraian diatas dilakukan penelitian dengan judul “Penerapan Matriks *House of Quality* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Rumah Pemdokan Sukacita Bandung.”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumah Pemdokan Sukacita perlu mengetahui dan memenuhi keinginan kualitas layanan konsumen agar tidak kalah saing dengan rumah pemdokan lainnya. Jika pihak Rumah Pemdokan Sukacita tidak tanggap terhadap hal ini, maka konsumen dapat berpindah mencari rumah pemdokan lainnya. Berdasarkan studi pendahuluan, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik kebutuhan yang dianggap penting oleh konsumen Rumah Pemdokan Sukacita?

2. Bagaimana kualitas layanan Rumah Pemdokan Sukacita dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan konsumennya?
3. Bagaimana sebaiknya karakteristik teknik Rumah Pemdokan Sukacita, yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan konsumennya?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik teknik Rumah Pemdokan Sukacita dengan karakteristik kebutuhan konsumennya?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik Rumah Pemdokan Sukacita?
6. ,Prioritas tindakan apa yang sebaiknya dilakukan Rumah Pemdokan Sukacita agar dapat memenuhi kebutuhan konsumennya?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang diuraikan. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian:

1. Mengetahui apa saja karakteristik kebutuhan yang dianggap penting oleh konsumen Rumah Pemdokan Sukacita.
2. Mengetahui bagaimana kualitas layanan Rumah Pemdokan Sukacita dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan konsumennya.
3. Mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Pemdokan Sukacita, yang disusun berdasarkan karakteristik yang dibutuhkan konsumennya.
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik teknik Rumah Pemdokan Sukacita dengan kebutuhan karakteristik konsumennya.
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik tekbnik Rumah Pemdokan Sukacita.
6. Mengetahui Prioritas tindakan apa yang sebaiknya dilakukan Rumah Pemdokan Sukacita agar dapat memenuhi kebutuhan konsumennya.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Penulis.
 - Untuk menambah pengetahuan mengenai manajemen kualitas, mendapat gambaran masalah yang dihadapi oleh rumah pemdokan, dan mampu mengidentifikasi karakteristik kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.
 - Menjadi bahan pembelajaran peneliti dalam menerapkan metode *House of Quality* untuk meningkatkan kualitas rumah pemdokan.

2. Rumah Pemandokan Sukacita

- Membantu pengelola Rumah Pemandokan Sukacita dalam mengidentifikasi karakteristik kebutuhan yang dianggap penting oleh konsumen sukacita.
- Membantu pengelola dalam menentukan karakteristik Rumah Pemandokan Sukacita berdasarkan karakteristik kebutuhan konsumen.
- Membantu pengelola Rumah Pemandokan Sukacita dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan kualitas rumah pemandokan.

3. Pembaca

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas rumah pemandokan yang diharapkan oleh konsumen.
- Dapat memberikan wawasan dalam penerapan metode *House of Quality* pada rumah pemandokan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Sebuah perusahaan harus memiliki kualitas yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya agar perusahaan memiliki daya saing yang tinggi. Sebaiknya perusahaan mencari tahu kriteria apa saja yang mampu meningkatkan kualitas layanan perusahaan menurut konsumen. “*Quality is a term used by customer to describe their general satisfaction with service or product*” (Krajewski, L, & M, 2007). Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa kualitas adalah deskripsi produk atau jasa menurut konsumen yang dapat memenuhi kepuasan konsumen. Perusahaan sebaiknya mengetahui deskripsi produk atau jasa yang dapat memenuhi kepuasan konsumen, sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitasnya sesuai dengan harapan konsumen. Jika harapan konsumen terhadap barang atau jasa terpenuhi, maka kepuasan konsumen akan terjadi. Kepuasan konsumen akan meningkatkan daya saing yang dimiliki oleh perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas dari produk yang dihasilkan, perusahaan dapat menggunakan salah satu alat yang disebut *Total Quality Management (TQM)*. TQM merupakan aktivitas perencanaan dan pengendalian yang berfokus pada barang dan jasa. TQM memiliki sebuah metode yang disebut *Quality Function Deployment (QFD)*. “*QFD is a process for determining customer requirements (customer*

“wants”) and translating them into the attributes (the “hows”) that each functional area can understand and act on” (Heizer, Render, & Munson, 2017). Perusahaan dapat menggunakan metode QFD untuk menentukan kualitas layanan seperti apa yang dapat memuaskan konsumen dan menetapkan kualitas layanan tersebut sebagai target desain. Hal tersebut dapat membantu perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen secara mendalam. Setelah keinginan konsumen diketahui, perusahaan dapat mengembangkan produknya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

QFD memiliki alat bantu yang disebut *House of Quality* (HoQ). “*House of Quality is a graphic technique for defining the relationship between customer desires and a product or service*” (Heizer, Render, & Munson, 2017). Dengan menggunakan *House of Quality*, perusahaan dapat mengidentifikasi hubungan antara keinginan konsumen dengan barang atau jasa yang dihasilkan. Dengan mengetahui hal tersebut, maka perusahaan dapat menawarkan barang atau jasa sesuai dengan keinginan dan harapan konsumennya. Dalam penelitian ini akan digunakan metode kualitas layanan (*Service Quality*) untuk mengukur dimensi kualitas kinerja perusahaan. “*Service Quality is a concise multiple-item scale with good reliability and validity that companies can use to better understand the service expectation and perceptions of their customers*” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990). Pada *Service Quality* terdapat 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990)