

**THE APPLICATION OF HOUSE OF QUALITY  
TO IMPROVE THE QUALITY OF TANGIBLES AND  
RELIABILITY AT ABADI SWIMMING POOL SPORT  
CENTER BANDUNG**

*Cherry*



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**Pingkan Nunzia**

**2014120248**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
MANAGEMENT PROGRAM  
Accredited by National Accreditation Agency  
No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2018**

**THE APPLICATION OF HOUSE OF QUALITY  
TO IMPROVE THE QUALITY OF TANGIBLES AND  
RELIABILITY AT ABADI SWIMMING POOL SPORT  
CENTER BANDUNG**

*Cherry*



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

**By:**  
**Pingkan Nunzia**  
**2014120248**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**MANAGEMENT PROGRAM**  
**Accredited by National Accreditation Agency**  
**No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**  
**BANDUNG**  
**2018**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENERAPAN MATRIKS RUMAH KUALITAS UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS DIMENSI BUKTI FISIK DAN  
KEANDALAN PADA KOLAM RENANG ABADI SPORT CENTER  
BANDUNG**

Oleh: Pingkan Nunzia

2014120248

Bandung, 14 Januari 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 : Pingkan Nunzia Hardi  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 17 Juni 1996  
NPM : 2014120248  
Program Studi : Sarjana Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENERAPAN MATRIKS RUMAH KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DIMENSI BUKTI FISIK DAN KEANDALAN PADA KOLAM RENANG ABADI SPORT CENTER 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, 14 Januari 2018

Pembuat pernyataan:



Pingkan Nunzia Hardi

## ABSTRAK

Kolam Renang Abadi Sport Center merupakan salah satu kolam renang yang ada di Kota Bandung yang terdiri dari dua kolam renang serta digunakan untuk umum. Abadi Sport Center terletak pada Jalan Abadi 287B, Setiabudi, Bandung, Jawa Barat. Abadi Sport Center merupakan sebuah pusat kebugaran dengan restoran yang tergabung di dalamnya. Seluruh kolam renang yang tersedia memiliki fasilitas air hangat dengan harga Rp 40.000 pada saat hari kerja serta Rp 50.000 pada Sabtu dan Minggu. Wawancara kepada 5 orang pengunjung dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang dimiliki oleh Kolam Renang Abadi Sport Center.

Dari hasil wawancara didapatkan hasil bahwa para pengunjung mengeluhkan tentang fasilitas pendukung kolam renang yang kurang memadai dan harus segera diperbaiki. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan Kolam Renang Abadi Sport Center, sehingga kepuasan pengunjung dapat tercapai.

Untuk memperbaiki kualitas layanan Kolam Renang Abadi Sport Center, digunakan metode Penyebaran Fungsi Kualitas Dalam metode ini, digunakan alat bantu matriks Rumah Kualitas. Rumah Kualitas 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.

Jenis penelitian ini digunakan penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, pengamatan, dan menyebarkan angket kepada 50 pelanggan Kolam Renang Abadi Sport Center.

Dari 50 kuesioner yang disebar, didapatkan hasil bahwa terdapat kesenjangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan kinerja layanan Kolam Renang Abadi Sport Center. Nilai kesenjangan terbesar berdasarkan urutan adalah dimensi keandalan (-0,09) dan bukti fisik (-0,03). Dari hasil diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan belum puas dengan kualitas layanan Kolam Renang Abadi Sport Center. Prioritas utama dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Kolam Renang Abadi Sport Center berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif yang memiliki nilai di atas 5% adalah air kolam renang disaring setiap hari (7,14), terdapat aturan dan tata tertib yang jelas (7,14), kamar mandi dibersihkan sesuai standar kebersihan (7,14), menyediakan kloset duduk yang kondisinya baik dan bersih (7,14), menyediakan pancuran air untuk mandi (*shower*) yang baik (7,14), menyediakan lemari yang memiliki kunci (*locker*) (7,14), dan fasilitas yang tersedia selalu dirawat dengan baik (7,14).

## ABSTRACT

Abadi Sport Center Swimming Pool is one of the swimming pools in Bandung which consists of two swimming pools and used for the public. Abadi Sport Center Swimming Pool is located on Jalan Pada Abadi 287B, Setiabudi, Bandung, West Java. Abadi Sport Center Swimming Pool is a sport center with a restaurant incorporated in it. All available swimming pools have warm water facilities at a price of Rp. 40,000 on weekdays and Rp. 50,000 on weekends. Based on the results of interviews with 5 visitors to the Abadi Sport Center Swimming Pool, it was found that visitors complained about the swimming pool supporting facilities that were inadequate and must be repaired immediately. This research was conducted to improve the quality of the Abadi Sport Center Swimming Pool service, so that visitor satisfaction can be achieved.

To improve the quality service of Abadi Sport Center Swimming Pool, 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 5 customers was conducted to find out the quality of service owned by Abadi Sport Center Swimming Pool. From the preliminary study results, it was found that there was a problem on the quality of the Abadi Sport Center Swimming Pool service.

Type of research for study is descriptive research. Type of data used for research study are primary and secondary. Data collection technique are interview, observation, and questionnaire. Questionnaire respondents are 50 customers of Abadi Sport Center Swimming Pool.

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 Abadi Sport Center Swimming Pool. From 50 distributed questionnaires, it was found that there was a gap between the needs and the desires of the customers with the performance of the Abadi Sport Center Swimming Pool. The largest gap values by sequence are the physical evidence (-0,09) and reliability (-0,03). From the results above, it can be concluded that the customer is not satisfied with the quality of the Abadi Sport Center Swimming Pool service. The main priority in making improvements to improve the quality of the Abadi Sport Center Swimming Pool service is based on the order of relative importance which has a value above 5% is pool water filtered every day (7,14), there are clear rules and regulations in swimming pool (7,14), bathroom cleaned according to hygiene standards (7,14), provide a toilet seat that is in good condition and clean (7,14), provides a shower for a good shower (7,14), provide a cabinet that has a lock (locker) (7,14), and the facilities available are always well cared for consumer (7,14).

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan kasih dan PenyertaanNya penulis dapat menempuh studi di perguruan tinggi selama empat setengah tahun dan dapat menyelesaikan salah satu dari syarat terakhir yang merupakan mata kuliah Skripsi Manajemen untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan, yakni penyusunan skripsi yang berjudul “PENERAPAN MATRIKS RUMAH KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DIMENSI BUKTI FISIK DAN KEANDALAN PADA KOLAM RENANG ABADI SPORT CENTER 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 kepada:

1. Papa dan Mama tercinta, yang telah mendoakan, memberikan semangat dan membiayai penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfi Djajadikerta, Ak., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan
3. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku dosen Kaprodi Sarjana Manajemen yang saya hormati
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, yang saya hormati selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan demi membimbing penulis, memberikan ilmu dan masukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Fernando Mulia SE., M.Kom., 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 yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Popoh, Ci Tita, Ci Inne, Ci Audry, Koko, Keponakan serta Saudara penulis

yang selalu memberi dukungan dan semangat.

8. Eric Ronaldo, sebagai orang terdekat penulis yang selalu menunggu dengan sabar dan menjemput saat berlangsungnya bimbingan, membantu, menghibur, dan menyemangati.
9. Clarissa Hermawan yang membantu penulis, Andre Christian, Leonardo Feri, serta teman-teman Universitas Katolik Parahyangan
10. Vania Jessica, Raina Alvina, Priskila Putri, Jessica Martadi dan seluruh teman SMA Santo Aloysius yang menyemangati penulis.
11. Sopir saya Pak Muis yang selalu mengantar jemput ke kampus, serta Asisten Rumah Tangga Mba Nining yang membangunkan saya saat kelas pagi.
12. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, yang sudah mendukung, dan mendoakan sampai skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kurangnya pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran agar dapat menjadi masukan serta dapat berguna untuk kedepannya.

Bandung, 14 Januari 2019

Pingkan Nunzia Hardi



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
1.4 Kerangka Pemikiran .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 <i>Sport Center</i> .....	7
2.2 Manajemen Operasi.....	7
2.2.1 Pengertian Manajemen Operasi .....	7
2.2.2 Keputusan Penting Dalam Manajemen Operasi.....	7
2.3 Produk.....	8
2.3.1 Pengertian Produk .....	8
2.3.2 Kategori Penawaran Produk.....	8
2.4 Jasa.....	9
2.4.1 Pengertian Jasa .....	9
2.4.2 Karakteristik Jasa .....	10
2.5 Kualitas.....	11
2.5.1 Pengertian Kualitas .....	11
2.5.2 Kualitas Layanan.....	11
2.6 Fasilitas.....	12
2.7 Manajemen Kualitas Total.....	13
2.7.1 Pengertian Manajemen Kualitas Total .....	13
2.7.2 Konsep Manajemen Kualitas Total .....	14
2.7.3 Siklus PDCA (Plan,Do,Check,Action Cycle) .....	15
2.8 Penyebaran Fungsi Kualitas .....	16
2.8.1 Tujuan Penyebaran Fungsi Kualitas.....	16
2.8.2 Manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas.....	16
2.9 Rumah Kualitas .....	17
2.9.1 Pengertian Rumah Kualitas .....	17
2.9.2 Langkah-langkah Penyusunan Rumah Kualitas.....	18
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Metode Penelitian .....	20
3.1.1 Jenis Penelitian .....	20
3.1.2 Jenis Data yang Digunakan .....	20
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.1.4 Langkah-langkah Penelitian.....	21

3.1.5	Populasi dan Sampel .....	22
3.1.6	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.1.7	Pengukuran Variabel.....	23
3.2	Objek Penelitian .....	24
3.2.1	Gambaran Umum Abadi Sport Center.....	24
3.2.2	Prasarana, Sarana, dan Fasilitas Abadi Sport Center .....	24
3.2.3	Struktur Organisasi Abadi Sport Center .....	25
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1	Identifikasi Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	27
4.1.1	Penetapan Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	27
4.2	Penilaian Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan .....	28
4.2.1	Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	28
4.2.2	Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center.....	30
4.2.3	Kesenjangan antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja.....	32
4.2.4	Penentuan Nilai Target Kinerja Perusahaan .....	34
4.2.5	Rasio Peningkatan Kinerja Perusahaan.....	35
4.3.	Karakteristik Teknik Kolam Renang Abadi Sport Center .....	36
4.4	Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik Kolam Renang Abadi Sport Center .....	38
4.5.	Hubungan Antar Karakteristik Teknik Kolam Renang Abadi Sport Center .....	39
4.6.	Hal yang Sebaiknya Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kolam Renang Abadi Sport Center .....	40
4.6.1.	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan .....	41
4.6.2.	Penetapan Target Karakteristik dan Tingkat Kesulitan Perusahaan .....	43
4.6.3.	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif.....	44
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1	Kesimpulan .....	50
5.2	Saran.....	53

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	21
Tabel 3.2	Ukuran Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	22
Tabel 3.3	Ukuran Tingkat Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center	22
Tabel 4.1	Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	26
Tabel 4.2	Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Indikator dan Dimensi	27
Tabel 4.3	Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	28
Tabel 4.4	Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	29
Tabel 4.5	Rata-rata Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center	29
Tabel 4.6	Rata-rata Tingkat Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	30
Tabel 4.7	Rata-rata Tingkat Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	31
Tabel 4.8	Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja	31
Tabel 4.9	Kesejangan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	32
Tabel 4.10	Kesejangan Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	33
Tabel 4.11	Nilai Target Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center	33
Tabel 4.12	Rasio Peningkatan Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center	34

Tabel 4.13	Rasio Peningkatan Kinerja Kolam Renang Abadi Sport Center Sesuai Urutan	35
Tabel 4.14	Karakteristik Teknik Kolam Renang Abadi Sport Center	36
Tabel 4.15	Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik Kolam Renang Abadi Sport Center	37
Tabel 4.16	Hubungan Antar Karakteristik Kolam Renang Abadi Sport Center	39
Tabel 4.17	Penilaian Karakteristik dan Arah Perbaikan	40
Tabel 4.18	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan Perusahaan	42
Tabel 4.19	Tingkat Kepentingan Absolut	44
Tabel 4.20	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Tekni	46
Tabel 4.21	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Teknik Berdasarkan Urutan	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Matriks Rumah Kualitas.....	17
Gambar 3. 1 Bagan Organisasi Abadi Sport Center .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Observasi

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Data Pengunjung.

Lampiran 5 Hasil Perhitungan Kuesioner

Lampiran 6 Rumah Kualitas Abadi Sport Center

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seperti yang kita ketahui bahwa kesehatan sangatlah penting bagi kelangsungan hidup kita. Untuk mendapatkan tubuh yang sehat tentu tidaklah mudah, tidak diperoleh hanya dengan berdiam diri namun kita harus berolahraga. Olahraga merupakan kebutuhan yang sangat penting untuk jasmani kita. Olahraga saat ini telah menjadi bagian dari gaya hidup penduduk Indonesia. Hampir kebanyakan orang melakukan kegiatan olahraga mulai dari olahraga ringan sampai olahraga yang membutuhkan banyak energi (olahraga berat).

Saat ini di Bandung telah banyak tempat yang menyediakan berbagai fasilitas untuk berolahraga. Banyak *Sport Center* yang dapat dijumpai, baik di *mall* yang lebih mudah dijangkau, atau di komplek-komplek perumahan, dan di berbagai tempat lainnya. Salah satu olahraga yang banyak diminati orang adalah olahraga renang, namun olahraga renang tidak dapat dilakukan dimana saja, hanya dapat dilakukan di kolam renang dan tidak semua rumah atau *Sport Center* memiliki kolam renang.

Olahraga renang tentu banyak diminati orang karena memiliki banyak manfaat. Harapan pelanggan terhadap kolam renang tentu banyak. Sebelum memutuskan akan berenang, biasanya pelanggan membanding-banding kolam renang yang akan didatangi. Kolam renang yang baik menurut pelanggan adalah kolam renang yang bersih, nyaman, aman, mudah diakses, dan juga memiliki fasilitas yang mendukung kegiatan renang yang bersih dan layak digunakan.

Perusahaan yang akan diteliti adalah Abadi Sport Center yang berlokasi di Jalan Pada Abadi nomor 287B, Setiabudi Bandung. Abadi Sport Center memiliki 2 jenis fasilitas olahraga yaitu kolam renang dan lapangan tenis. Lapangan tenis selalu penuh, dan tidak ada keluhan. Kolam renang juga cukup ramai namun terdapat beberapa keluhan. Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan 5 orang pelanggan yang sedang berenang di Abadi Sport Center maka

didapatkan hasil observasi yang tertera pada lampiran 1, dan hasil wawancara yang tertera pada lampiran 2.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan hasil observasi di Abadi Sport Center, ditemukan gejala kualitas produk yang ditawarkan Abadi Sport Center tidak seperti yang diharapkan konsumen. Hal-hal yang dianggap penting, namun kurang sesuai dengan harapan yaitu kamar mandi yang sudah tua dan kurang layak dipergunakan, tidak terdapat sekat diantara ruang mandi satu dengan yang lain, kursi di sekitar kolam renang sudah berkarat dan beberapa tidak kokoh, tidak tersedia penyewaan handuk sehingga pelanggan harus membawa handuk sendiri, lantai kolam renang retak, tidak terdapat lemari yang dapat dikunci (*locker*) untuk menyimpan barang bawaan.

Berdasarkan gejala-gejala diatas maka dapat disimpulkan bahwa masalah utama pada Abadi Sport Center adalah fasilitas pendukung kolam renang yang kurang memadai dan perlu segera diperbaiki. Seharusnya Abadi Sport Center memiliki fasilitas pendukung kolam renang yang memadai. Menurut wawancara, penelitian akan berfokus pada dimensi bukti fisik dan keandalan karena keluhan pelanggan mengenai bukti fisik dan keandalan. Kualitas layanan sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan agar pelanggan merasa puas. Salah satu metode untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan adalah Fungsi Penyebaran Kualitas (*Quality Function Development/QFD*). Fungsi Penyebaran Kualitas memiliki alat bantu matriks Rumah Kualitas (*House of Quality /HOQ*) yang dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam melakukan pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan keinginan pelanggan. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas akan dilakukan penelitian dengan topik Penerapan Metode Matriks Rumah Kualitas Untuk Meningkatkan Kualitas Dimensi Bukti Fisik dan Keandalan Pada Kolam Renang Abadi Sport Center Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:



1. Karakteristik kebutuhan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan kolam renang Abadi Sport Center?
2. Bagaimana kualitas layanan kolam renang Abadi Sport Center bila dibandingkan dengan harapan pelanggannya?
3. Bagaimana sebaiknya karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan pelanggannya?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center?
6. Prioritas perbaikan apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh pengelola kolam renang Abadi Sport Center untuk meningkatkan kualitas layanannya?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik kebutuhan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan kolam renang Abadi Sport Center
2. Mengetahui bagaimana kualitas layanan kolam renang Abadi Sport Center bila dibandingkan dengan harapan pelanggannya
3. Mengetahui bagaimana sebaiknya karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan pelanggannya
4. Mengetahui hubungan antara karakteristik kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center
5. Mengetahui hubungan antar karakteristik teknik kolam renang Abadi Sport Center
6. Mengetahui prioritas perbaikan apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh kolam renang Abadi Sport Center untuk meningkatkan kualitas layanannya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna juga bagi:

1. Penulis

- Dapat mengetahui lebih dalam dan lebih paham mengenai penerapan Manajemen Operasi, khususnya pada kolam renang.
  - Dapat mengetahui kualitas layanan yang diinginkan pelanggan dan cara memenuhi keinginan pelanggan.
2. Abadi Sport Center
- Dapat menemukan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah dalam meningkatkan kualitas layanan.
  - Dapat menentukan karakteristik kebutuhan yang dianggap penting oleh pelanggannya dan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.
  - Dapat menentukan prioritas perbaikan dalam layanan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.
3. Pihak lain
- Dapat memberikan wawasan mengenai Manajemen Operasi, khususnya Manajemen Kualitas serta penggunaan matriks Rumah Kualitas.
  - Dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai Manajemen Kualitas untuk kolam renang.

#### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Setiap perusahaan harus memperhatikan harapan/keinginan pelanggannya. Perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik, agar pelanggannya merasa puas. Objek penelitian ini adalah perusahaan jasa penyewaan kolam renang. Jasa adalah perbuatan, proses, dan pertunjukan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau orang untuk perusahaan maupun orang lain (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2013: 3). Jasa merupakan produk yang tidak berwujud dan memiliki karakteristik lainnya.

Suatu penawaran atau produk dari perusahaan dapat berupa barang berwujud murni (*pure tangible goods*), barang berwujud dengan jasa pendukung (*tangible goods with accompanying services*), jasa campuran (*hybrid*), jasa utama disertai barang-barang dan jasa tambahan (*major service with accompanying minor goods and service*), jasa murni (*pure service*). Jasa penyewaan kolam renang termasuk dalam jasa utama disertai jasa tambahan, seperti tempat mandi.

Kualitas merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan dapat membuat pelanggan merasa puas, dan sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan perusahaan kurang baik maka pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan di Abadi Sport Center, pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas layanan Abadi Sport Center terutama pada fasilitas pendukung kolam renang yaitu kamar mandi dan area sekitar kolam renang seperti penyewaan handuk, meja kursi sekitar kolam dan tempat menyimpan barang (*locker*).

Penelitian ini mengukur kualitas layanan menggunakan *Service Quality (SERVQUAL)*. Hasil penelitian (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) kualitas layanan memiliki 5 dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Untuk meningkatkan kualitas produknya perusahaan perlu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas adalah dengan menerapkan Manajemen Kualitas Total / *Total Quality Management (TQM)*. Manajemen Kualitas Total memiliki sebuah metode pengembangan produk yang disebut Fungsi Penyebaran Kualitas. "*Quality Function Development/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). Fungsi Penyebaran Kualitas digunakan bertujuan untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta menggabungkan kebutuhan pelanggan tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi pelanggan. Salah satu alat bantu yang dapat digunakan dalam Fungsi Penyebaran Kualitas adalah matriks Rumah Kualitas. Perusahaan dapat menentukan kualitas layanan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggannya dan menetapkan kualitas layanan yang akan diberikan dengan alat bantu matriks Rumah Kualitas.

*"The house of quality is a graphic technique for defining the relationship between customer desires and product (or service)"* (Heizer,

Reinder, Munson, 2017). Dengan membuat matriks Rumah Kualitas, perusahaan dapat melihat prioritas perbaikan layanannya, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.