

## **Analisis Pengendalian Kualitas Jasa dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment***

### **(Studi Kasus Pada *Queen Futsal Management*, Bandung)**

The Analysis of Service Quality Controlling by Quality Function Deployment Method  
(Study Case on Queen Futsal Management, Bandung)

<sup>1</sup>Katon Hari Kuncoro, <sup>2</sup>Tasya Aspiranti, <sup>3</sup>Poppie Sofiah

<sup>1,2,3</sup>*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung,*

*Jl Tamansari No. 1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>Katon.hari@yahoo.co.id*

**Abstract.** Sport is a new trend for the people of Indonesia, one of which is Queens Futsal as a provider of leasing services futsal, a very tight competition in the world futsal leasing services airy giving birth to several innovations to meet consumer needs. Then, in this case, there are some efforts made by Queens Futsal Management in order to compete with other providers in meeting the needs of consumers. Research methods used in this case is a case study method is a study on the subject that corresponds to a specific phase or typical of the entire study. the type of research is descriptive research, which is the kind of research that illustrates real about the phenomenon that occurred during the study with the data obtained. The results of this study show that Queens Futsal Management has advantages compared with leasing services providers another indoor soccer field. It is seen from the efforts of the operational run by Queens Futsal Management, expanding the field, variations in the size and level of violence balls, lighting appropriate field, providing P3K box, service-based online, providing space rinse, the supply of warm water in the rinse, Standard operational employees and so on.

**Keywords:** *Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality, service.*

**Abstrak.** Olahraga merupakan suatu trend baru bagi masyarakat Indonesia, salah satunya ialah Queens Futsal sebagai penyedia jasa penyewaan lapangan futsal, persaingan yang sangat ketat didunia jasa penyewaan lapang futsal menyebabkan lahirnya beberapa inovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. maka dalam hal ini terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh Queens Futsal Management agar mampu bersaing dengan penyedia jasa lain dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Metode Penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah metode studi kasus yaitu suatu penelitian mengenai subjek yang berkaitan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan penelitian. jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu mengenai jenis penelitian yang menggambarkan secara nyata perihal fenomena yang terjadi selama penelitian dengan data yang diperoleh. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Queens Futsal Management memiliki keunggulan dibanding dengan penyedia jasa penyewaan lapangan futsal lain. Hal ini dilihat dari upaya-upaya operasional yang dijalankan oleh Queens Futsal Management, perluasan lapangan, variasi ukuran dan tingkat kekerasan bola, pencahayaan lapangan yang sesuai, penyediaan kotak P3K, layanan berbasis online, penyediaan ruang bilas, penyediaan air hangat di ruang bilas, Standar Operasional Karyawan dan sebagainya.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment (QFD), Rumah Kualitas, Jasa.*

#### **A. Pendahuluan**

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Hasibuan 2004:54). Menurut Plunket et.all (2005:5) mendefinisikan manajemen sebagai berikut “manajemen merupakan satu atau lebih manajer yang secara individu maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dgn melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan pengorganisasian penyusunan staf pengarahan dan pengawasan) dan mengkoordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang)”.

## B. Tinjauan Pustaka

### Pengertian Pengendalian Kualitas

Menurut Sofjan Assauri (2008:2010) mengemukakan bahwa pengendalian kualitas adalah usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang yang dihasilkan atau agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan dengan kebijaksanaan perusahaan. Menurut Vincent Gasperz (2005:480) pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan dan bukan terfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja.

### Tujuan Pengendalian Kualitas

Tujuan pengendalian kualitas menurut Sofjan Assauri (2008:213) adalah :

1. Agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan.
2. Mengusahakan agar biaya inspeksi dapat menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan agar biaya inspeksi dari produk dan proses dengan menggunakan kualitas produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin.
4. Mengusahakan agar biaya produksi dapat menjadi serendah mungkin .
  - A. *Quality Function Deployment* (QFD)
  - B. Pengertian *Quality Function Deployment*
  - C. Menurut Heizer&Render (2011 : 248) *Quality Function Deployment* adalah proses menetapkan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan pada desain yang dijadikan sasaran. Idennya adalah untuk memahami keinginan pelanggan dan memperkenalkan solusi proses alternatif kepada mereka. Kemudian, informasi ini dipadukan dalam desain untuk membantu menetapkan apa yang dapat memuaskan pelanggan dan di mana upaya-upaya kualitas perlu disebarkan.
  - D. Menurut Dudung (2012:139). *Quality function Deployment* (QFD) dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk. Fokus utama dari *Quality Function Deployment* adalah terletak pada kepentingan dan harapan pelanggan yang mengacu pada suara pelanggan, dan melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Filosofi yang mendasarinya adalah bahwa pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk meskipun suatu produk yang telah dihasilkan dengan sempurna bila mereka memang tidak menginginkan atau membutuhkannya.

## C. Metode Penelitian

### Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian, langkah yang harus dilakukan setelah penelitian pendahuluan adalah melakukan identifikasi terhadap sistem yang akan diamati dan mendefinisikan masalah-masalah apa saja yang mungkin timbul dalam sistem yang sedang diamati sehingga memudahkan langkah kita untuk melakukan tindakan selanjutnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana bentuk layanan jasa lapangan futsal yang diharapkan oleh pelanggan agar sesuai dengan keinginan mereka."

## Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya adalah penetapan tujuan dari penelitian ini. Penetapan tujuan dilakukan agar peneliti dapat fokus terhadap masalah yang akan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan pada laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan bentuk jasa lapangan futsal agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Membuat dan mendesain jasa lapangan futsal dan spesifikasi secara fungsional dari tiap subsistem jasa dengan menggunakan *Quality Function Deployment*.
3. Menguraikan jasa lapangan futsal menjadi subsistem-subsistem dan komponen-komponen.

## Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Langkah-langkah observasi adalah mengamati situasi dan kondisi yang terjadi di Champions Futsal Suhat dan Premier.

2. Kuesioner

Menurut Umar (2005) kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner nanti ada dua macam yaitu kuesioner terbuka dan tertutup. Pertama dilakukan penyebaran kuisoner terbuka. Dari hasil kuisioner terbuka kemudian digunakan untuk menentukan kuisioner tertutup. Kuisioner ini digunakan untuk mengetahui penilaian dan keinginan konsumen tentang lapangan futsal seperti apa yang diinginkan.

3. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat dicari solusi pemecahannya. Literatur yang dipelajari antara lain:

- a. Literatur mengenai *Quality Function Deployment*
- b. Jurnal, karya ilmiah mengenai *Quality Function Deployment*

## D. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut.

### Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan responden adalah mahasiswa yang pernah menjadi pelanggan di Champions futsal dan Premier futsal. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner sebanyak 30 buah yang disebarkan secara random.

1. Rancangan Kuesioner Terbuka

Untuk tahap pertama, yaitu mengumpulkan data mentah dari pelanggan. Data dikumpulkan dalam bentuk kuesioner terbuka. Pertanyaan dari kuesioner dibuat untuk mengetahui perbaikan dan fasilitas apa saja yang diinginkan responden untuk lapangan futsal selanjutnya.

Berikut contoh kuisioner terbuka dan hasil rekap data.

(Terlampir)

- a. Interpretasi Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan diekspresikan sebagai pernyataan tertulis dan merupakan

hasil interpretasi kebutuhan pelanggan yang berupa data mentah. Adapun interpretasi dari kebutuhan jasa futsal adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Interpretasi Kebutuhan Pelanggan

| Pernyataan             | Pernyataan pelanggan                               | Interpretasi   |
|------------------------|--|--|
| Pertimbangan pemilihan | Harga yang terjangkau                              | Futsal memiliki harga yang terjangkau                      |
|                        | Kebersihan tempat futsal                           | Futsal memiliki kebersihan yang baik                       |
|                        | Letak tempat futsal                                | Futsal terletak di tempat strategis                        |
|                        | Kondisi rumput lapangan futsal                     | Futsal memiliki rumput sintetis                            |
|                        | Jumlah lapangan yang ada                           | Futsal memiliki jumlah lapangan yang banyak                |
|                        | Luas lapangan futsal                               | Futsal memiliki lapangan yang luas                         |
|                        | Kenyamanan   | Futsal memberikan kenyamanan pada pelanggan                |
|                        | Kelengkapan fasilitas                              | Futsal memiliki fasilitas yang lengkap                     |
| Kelebihan              | Keramahan pelayanan                                | Futsal memiliki pekerja yang ramah                         |
|                        | Lapangan luas                                      | Futsal memiliki lapangan yang luas                         |
|                        | Harganya terjangkau                                | Futsal memiliki harga yang terjangkau                      |
|                        | Adanya fasilitas lain, seperti café, wifi, mushola | Futsal memiliki fasilitas lain seperti café, wifi, mushola |
|                        | Ada snack dan minuman gratis                       | Futsal memberi snack dan minuman gratis                    |
|                        | Jamnya tepat waktu                                 | Futsal memiliki ketepatan waktu                            |
|                        | Letak tempat futsal dekat                          | Futsal terletak dekat                                      |
| Kekurangan             | Pelayanan memuaskan                                | Futsal memiliki pelayanan yang memuaskan                   |
|                        | Tempat parkir kurang luas                          | Futsal memiliki tempat parkir yang luas                    |
|                        | Toilet kurang bersih                               | Futsal memiliki toilet yang bersih                         |
|                        | Kondisi rumput sudah jelek dan licin               | Futsal memiliki kondisi rumput yang baik                   |
|                        | Suhu lapangan pengap dan panas                     | Futsal memiliki pengaturan suhu yang baik                  |
|                        | Fasilitas kurang terawat                           | Futsal merawat fasilitas dengan baik                       |
|                        | Lapangan kotor                                     | Futsal memiliki lapangan yang bersih                       |
| Usulan Perbaikan       | Jumlah lapangan sedikit                            | Futsal memiliki jumlah lapangan yang banyak                |
|                        | Kebersihan toilet                                  | Futsal memiliki toilet yang bersih                         |
|                        | Kebersihan lapangan futsal                         | Futsal memiliki lapangan yang bersih                       |
|                        | Kondisi rumput lapangan                            | Futsal memiliki kondisi rumput yang baik                   |
|                        | Pemeliharaan fasilitas di tempat futsal            | Futsal merawat fasilitas dengan baik                       |
|                        | Tempat parkir yang lebih luas dan aman             | Futsal memiliki tempat parkir yang luas dan aman           |

**Tabel 2.** Interpretasi Kebutuhan Pelanggan (Lanjutan)

| Pernyataan                | Pernyataan pelanggan  | Interpretasi   |
|---------------------------|---|--|
|                           | Pengaturan suhu di lapangan futsal                          | Futsal memiliki pengaturan suhu yang baik              |
|                           | Pelayanan yang lebih baik                                   | Futsal memiliki pelayanan yang baik terhadap pelanggan |
|                           | Jumlah lapangan   | Futsal memiliki jumlah lapangan yang banyak            |
| Fasilitas yang Diinginkan | Terdapat hotspot area                                       | Futsal memiliki area hotspot                           |
|                           | Ada snack dan minum gratis                                  | Futsal memberi snack dan minum gratis                  |
|                           | Ada air hangat  | Futsal terdapat air hangat                             |
|                           | Tempat parkir yang luas dan aman                            | Futsal memiliki tempat parkir yang luas dan aman       |
|                           | Tersedia kantin   | Futsal memiliki kantin                                 |
|                           | Terdapat ruang bilas dan loker <i>room</i> pada kamar mandi | Futsal memiliki ruang bilas dan loker <i>room</i>      |
|                           | Terdapat jasa pijat   | Futsal memiliki jasa pijat                             |

*b. Level Need of Customer*

Berikut merupakan analisa tingkatan (*level*) kebutuhan pelanggan yang didapatkan dari interpretasi kebutuhan pelanggan:

**Tabel 3.** Level Need of Customer

| <i>First Level Need</i>                      | <i>Second Level Need</i>                              | <i>Third Level Need</i>  |
|--|---|--|
| Puas ketika bermain futsal                   | Karakteristik Lapangan yang berkualitas               | Lapangan yang luas   |
|  |   | Menggunakan rumput sintetis  |
|  | Bola yang nyaman digunakan<br>Variasi ukuran lapangan | Lapangan bersih  |
|  |   | Bola yang keras<br>Aneka pilihan ukuran lapangan                               |
| Lingkungan sekitar yang menarik dan bersih   | Fasilitas pendukung bersih                            | Toilet bersih  |
|  |   | Ruang tunggu bersih  |
|  |   | Ruang bilas bersih   |
|  |   | Tempat ibadah bersih   |
|  |   | Kantin bersih  |
|  | Fasilitas pendukung yang memadai dan aman             | Tersedia toilet  |
|  |   | Tersedia ruang tunggu  |
|  |   | Tersedia ruang bilas   |
|  |   | Tersedia tempat ibadah   |
|  |   | Tersedia kantin  |
|  |   | Tersedia air minum gratis  |
|  |   | Tersedia air hangat untuk mandi  |
|  |   | Tersedia loker   |
|  |   | Tersedia area hotspot wifi   |
|  | Tersedia area parkir yang luas dan aman               |  |
|  | Suasana nyaman  | Tidak terlalu panas  |
|  |   | Penerangan yang cukup  |
|  |   | Sirkulasi udara yang baik  |
|  |   | Diiringi musik   |
| Good service                                 | Pegawai yang ramah dan tanggap                        | Komunikatif dan ramah  |
|  |   | Pegawai tanggap terhadap permintaan pelanggan                                  |
|  | Layanan yang cepat dan tepat                          | Mendapatkan apa yang dipesan   |
|  |   | Dapat memesan tempat dengan cepat dan mudah<br>Tahu berapa lama untuk menunggu |
|  | Tagihan yang akurat                                   | Mendapat tagihan yang benar sesuai jam pemakaian                               |
| Masalah dan keluhan ditangani secara efektif | Masalah penyelesaian yang memuaskan                   |  |
| Harga yang sesuai                            | Harga terjangkau                                      | Harga yang menengah ke bawah   |
| Kemudahan dalam mengakses lokasi             | Lokasi strategis                                      | Lokasi dekat area kampus dan pusat kota  |

*c. Hierarki Kebutuhan Pelanggan+*

Dalam bahasan ini, kebutuhan-kebutuhan pelanggan dikelompokkan menjadi beberapa hierarki. Bobot kepentingannya ditunjukkan dengan jumlah tanda (\*), dimana (\*\*\*) menunjukkan kebutuhan tersebut sangat penting. Hierarki ini terdapat dalam tabel 4.

**Tabel 4.** Hierarki Kebutuhan Pelanggan

| Tingkat Kepentingan | Hierarki Kebutuhan                           |
|---------------------|--|
| ***                 | Karakteristik lapangan yang berkualitas      |
| **                  | Bola yang nyaman digunakan                   |
| *                   | Variasi ukuran lapangan                      |
| ***                 | Fasilitas pendukung yang memadai             |
| ***                 | Fasilitas-fasilitas yang bersih              |
| ***                 | Suasana tempat futsal yang nyaman            |
| **                  | Pegawai yang ramah dan tanggap               |
| ***                 | Pelayanan yang cepat dan tepat               |
| ***                 | Tagihan yang akurat                          |
| **                  | Masalah dan keluhan ditangani secara efektif |
| ***                 | Harga yang terjangkau                        |
| **                  | Lokasi strategis                             |

## 2. Rancangan Kuisioner Tertutup

Setelah diketahui kebutuhan pelanggan, dirancanglah kuisioner tertutup yang berisi pernyataan seperti yang ditunjukkan tabel. Selain pernyataan kebutuhan, ditanyakan juga harapan pada tempat futsal dan kepuasan pada tempat futsal Champion dan Premier.

**Tabel 5.** Pernyataan Kebutuhan

| No | Pernyataan Kebutuhan                         |
|----|--|
| 1  | Karakteristik lapangan yang berkualitas      |
| 2  | Bola yang nyaman digunakan                   |
| 3  | Variasi ukuran lapangan                      |
| 4  | Fasilitas pendukung yang memadai             |
| 5  | Fasilitas-fasilitas yang bersih              |
| 6  | Suasana tempat futsal yang nyaman            |
| 7  | Pegawai yang ramah dan tanggap               |
| 8  | Pelayanan yang cepat dan tepat               |
| 9  | Tagihan yang akurat                          |
| 10 | Masalah dan keluhan ditangani secara efektif |
| 11 | Harga yang terjangkau                        |
| 12 | Lokasi strategis                             |

Berikut contoh kuisioner tertutup dan hasil rekap data.  
(Terlampir)

## 3. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama, maka alat tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Saifudin, Azwar, 1997). Reliabilitas dapat juga

menunjukkan sejauh mana hasil alat ukur tersebut dapat diandalkan dan terhindar dari kesalahan pengukuran. Keandalan alat menunjukkan ketepatan, kemantapan, dan homogenitas dari alat ukur yang dipakai. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993), besarnya koefisien reliabilitas yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,70.

Berikut ini merupakan output uji reliabilitas tempat futsal Champion.

**Tabel 6.** *Output Uji Reliabilitas Futsal Champion*

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .983                          | 12         |

Data dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* = 0,983 lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tingkat kepuasan pada tempat futsal Champion yang telah diambil sudah *reliable*.

Berikut ini merupakan output uji reliabilitas tempat futsal Premier.

**Tabel 7.** *Output Uji Reliabilitas Futsal Premier*

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .967                          | 12         |

Data dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* = 0,967 lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tingkat kepuasan pada tempat futsal Premier yang telah diambil sudah *reliable*.

Berikut ini merupakan output uji reliabilitas harapan pelanggan.

**Tabel 8.** *Output Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan*

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .954                          | 12         |

Data dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* = 0,954 lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tingkat kepuasan pada harapan pelanggan yang telah diambil sudah *reliable*.

### **Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur yaitu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas berkaitan dengan hasil pengukuran non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. (Sigit Nugroho 2007).

Setelah melakukan uji reliabilitas maka selanjutnya akan dilakukan uji validitas. Tujuannya untuk mengetahui apakah pernyataan dalam kuesioner yang digunakan sudah valid. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Pada uji validitas kali ini,

digunakan nilai  $\alpha = 0,05$ . Kuesioner yang digunakan terdiri atas 12 pernyataan.

**Tabel 9.** *Output Uji Validitas Tempat Futsal Champion*

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Q1                    | 40.5333                    | 51.568                         | .942                             | .981                             |
| Q2                    | 40.4667                    | 51.637                         | .898                             | .982                             |
| Q3                    | 40.6000                    | 52.317                         | .840                             | .983                             |
| Q4                    | 40.5667                    | 51.633                         | .859                             | .983                             |
| Q5                    | 40.5333                    | 51.430                         | .957                             | .980                             |
| Q6                    | 40.6000                    | 52.938                         | .841                             | .983                             |
| Q7                    | 40.4667                    | 50.326                         | .969                             | .980                             |
| Q8                    | 40.6333                    | 52.999                         | .904                             | .982                             |
| Q9                    | 40.4667                    | 50.326                         | .969                             | .980                             |
| Q10                   | 40.5667                    | 51.357                         | .952                             | .981                             |
| Q11                   | 40.6000                    | 53.145                         | .818                             | .983                             |
| Q12                   | 40.5333                    | 52.051                         | .890                             | .982                             |

**Tabel 10.** *Output Uji Validitas Tempat Futsal Premier*

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Q1                    | 35.6000                    | 31.076                         | .956                             | .961                             |
| Q2                    | 35.5333                    | 31.154                         | .903                             | .962                             |
| Q3                    | 35.7000                    | 32.010                         | .806                             | .965                             |
| Q4                    | 35.5667                    | 31.840                         | .906                             | .962                             |
| Q5                    | 35.5333                    | 31.154                         | .903                             | .962                             |
| Q6                    | 35.5333                    | 31.844                         | .884                             | .963                             |
| Q7                    | 35.5667                    | 33.013                         | .812                             | .965                             |
| Q8                    | 35.6667                    | 34.230                         | .585                             | .967                             |
| Q9                    | 35.6000                    | 32.662                         | .794                             | .965                             |
| Q10                   | 35.7000                    | 31.872                         | .755                             | .967                             |
| Q11                   | 35.5333                    | 33.085                         | .775                             | .966                             |
| Q12                   | 35.6333                    | 31.826                         | .863                             | .963                             |

Setelah *output* ditampilkan, selanjutnya kita ingin mengetahui apakah ada item dari pernyataan tersebut yang tidak valid. Cara ini dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total* dengan nilai *r* tabel dan perbandingan *cronbach alpha if item deleted* dengan *cronbach alpha* secara keseluruhan. Nilai *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan jumlah data 30 adalah 0,361. Jika didapat bahwa nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar daripada nilai 0,361 menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid.

Dari *output* pada tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* menunjukkan angka 0,983 dan nilai ini dibandingkan dengan kolom *Cronbach's Alpha*



if *Item Deleted* pada tabel 8 dan didapat bahwa nilai pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih kecil atau sama dengan nilai 0,983 menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid. Dari tabel di atas maka dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan valid.

Sedangkan dari *output* pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* menunjukkan angka 0,967. Nilai ini dibandingkan dengan kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* pada tabel 9, dan jika didapat bahwa nilai pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted*  $\leq$  nilai 0,967 menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid. Dari tabel di atas maka dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan valid.

**Tabel 11.** *Output* Uji Validitas Harapan Pelanggan

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Q1                    | 47.0333                    | 31.689                         | .910                             | .945                             |
| Q2                    | 46.9667                    | 31.275                         | .944                             | .944                             |
| Q3                    | 46.9000                    | 32.852                         | .861                             | .947                             |
| Q4                    | 47.0000                    | 33.793                         | .655                             | .953                             |
| Q5                    | 46.8667                    | 32.464                         | .826                             | .948                             |
| Q6                    | 47.1667                    | 33.247                         | .685                             | .952                             |
| Q7                    | 47.2333                    | 32.944                         | .784                             | .949                             |
| Q8                    | 47.1333                    | 32.809                         | .727                             | .951                             |
| Q9                    | 47.2333                    | 34.185                         | .671                             | .953                             |
| Q10                   | 47.0333                    | 32.585                         | .776                             | .950                             |
| Q11                   | 47.0000                    | 32.276                         | .808                             | .949                             |
| Q12                   | 47.1000                    | 32.576                         | .683                             | .953                             |

Dari *output* pada tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* menunjukkan angka 0,954. Dan nilai ini dibandingkan dengan kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* pada tabel 10, dan jika didapat bahwa nilai pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih kecil atau sama dengan nilai 0,954 menunjukkan bahwa pernyataan tersebut valid. Dari tabel di atas maka dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan valid.

#### 4. Analisis Quality Function Deployment

Salah satu hal penting dalam QFD adalah *House of Quality* (HoQ). Langkah-langkah dalam pembuatan HOQ adalah sebagai berikut.

##### a. Analisis Voice of Customer

*Voice of Customer* merupakan *Room 1* dalam HoQ.

**Tabel 12.** Data *Voice of Customer*

| No | Atribut Kebutuhan                         |
|----|---|
| 1  | Karakteristik Lapangan yang berkualitas   |
| 2  | Bola yang nyaman digunakan                |
| 3  | Variasi ukuran lapangan                   |
| 4  | Fasilitas pendukung bersih                |
| 5  | Fasilitas pendukung yang memadai dan aman |
| 6  | Suasana nyaman                            |
| 7  | Pegawai yang ramah dan tanggap            |

|    |  |
|----|--|
| 8  | Layanan yang cepat dan tepat                 |
| 9  | Tagihan yang akurat                          |
| 10 | Masalah dan keluhan ditangani secara efektif |
| 11 | Harga terjangkau                             |
| 12 | Lokasi strategis                             |

b. Penentuan Technical Responses

*Technical response* merupakan jawaban dari *voice of customer* yang dibuat oleh pihak salon untuk merealisasikan kebutuhan pelanggan dan merupakan *Room 2* dalam HOQ. Setelah melakukan analisis terdapat beberapa respon teknis seperti pada tabel berikut.

**Tabel 13.** Respon Teknis

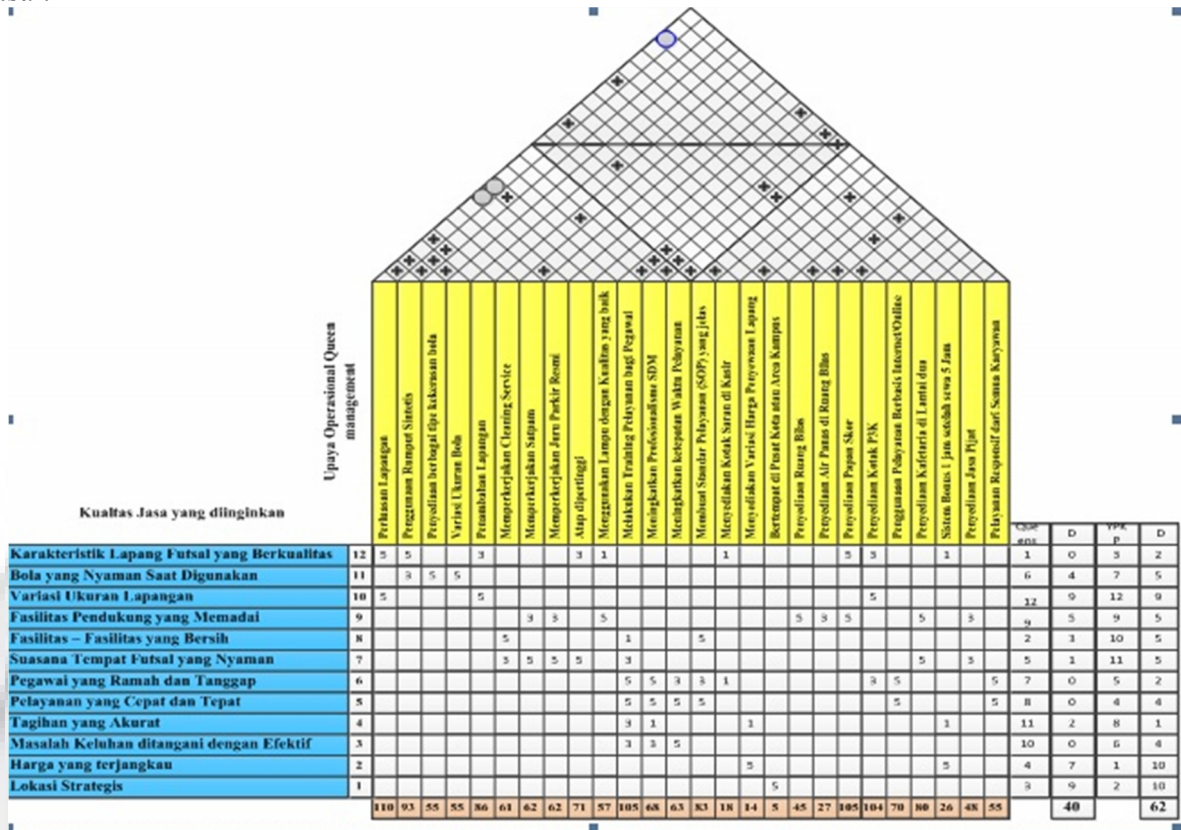
| No | Respon Teknis  |
|----|--|
| 1  | Perluasan Lapangan Futsal                              |
| 2  | Penggunaan Rumput Sintetis                             |
| 3  | Penyediaan Berbagai Tipe Kekerasan Bola                |
| 4  | Variasi Ukuran Lapangan                                |
| 5  | Mempekerjakan Cleaning Service                         |
| 6  | Menyediakan Berbagai Fasilitas Pendukung               |
| 7  | Mempekerjakan Satpam Dan Tukang Parkir                 |
| 8  | Atap Dipertinggi                                       |
| 9  | Menggunakan Lampu Dengan Kualitas Penerangan Yang Baik |
| 10 | Melakukan Training Pelayanan Bagi Pegawai              |
| 11 | Meningkatkan Profesionalisme SDM                       |
| 12 | Pelayanan Cepat Dan Tanggap Dalam Melayani Pelanggan   |
| 13 | Meningkatkan Ketepatan Waktu Pelayanan                 |
| 14 | Membuat Standar Pelayanan Yang Jelas                   |
| 15 | Menyediakan Kotak Saran Di Kasir                       |
| 16 | Menyediakan Variasi Harga Penyewaan Lapangan           |
| 17 | Bertempat Di Pusat Kota Atau Area Di Sekitar Kampus    |

c. Analisis Relationships

Analisis *Relationships* merupakan *room 3* dalam HOQ. Analisis *Relationships* adalah penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada *Hows* dengan setiap *voice of customer*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan oleh pemilik futsal. Tabel 13. berikut menunjukkan hubungan antara *WHATs* dengan *HOWs*.

Gambar House of Quality (HOQ)

Berikut merupakan gambar *House of Quality* dari penelitian tentang lapangan futsal.



Gambar 4.4 House Of Quality Queens Management

(Sumber : Data Diolah 2016)

### E. Penutup

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh penyusun, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas Queen Management Futsal memiliki keunggulan dan kelemahan terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen. Adapun di bawah ini merupakan hasil dari penelitian tentang implementasi metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Queen Management Futsal, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen sebagai prioritas yaitu Lapangan yang luas, Menggunakan rumput sintetis, Lapangan bersih, Bola yang keras, Aneka pilihan ukuran lapangan, Toilet bersih, Ruang tunggu bersih, Ruang bilas bersih, Tempat ibadah bersih, Kantin bersih, Tersedia toilet, Tersedia ruang tunggu, Tersedia ruang bilas, Tersedia tempat ibadah, Tersedia kantin, Tersedia air minum gratis, Tersedia air hangat untuk mandi, Tersedia loker, Tersedia area hotspot wifi, Tersedia area parkir yang luas dan aman, Tidak terlalu panas, Penerangan yang cukup, Sirkulasi udara yang baik. Diiringi musik, Komunikatif dan ramah, Pegawai tanggap terhadap permintaan pelanggan, Mendapatkan apa yang dipesan, Dapat memesan tempat dengan cepat dan mudah, Tahu berapa lama untuk menunggu, Mendapat tagihan yang benar sesuai jam pemakaian, Masalah penyelesaian yang memuaskan, Harga yang menengah ke bawah, Lokasi dekat area kampus dan pusat kota.
2. Upaya teknik pelayanan yang dilakukan oleh Queen Management Futsal untuk

memenuhi keinginan konsumen terhadap kualitas jasa, diantaranya yaitu, penggunaan rumput sintetis diseluruh lapangan dan menyediakan papan skor proporsional sesuai standar nasional liga futsal dunia.

3. Hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan Queen Management Futsal untuk memenuhi keinginan konsumen yaitu yang paling memiliki nilai tertinggi adalah pada Perluasan Lapangan, Penyediaan Papan Skor, Melakukan Training Pelayanan bagi Pegawai, Penyediaan Kotak P3K sedangkan hubungan yang memperoleh nilai paling sedikit yaitu Sistem Bonus 1 jam setelah sewa 5 Jam, Bertempat di Pusat Kota atau Area Kampus, Penyediaan Air Panas di Ruang Bilas.
4. Upaya prioritas antara berbagai teknik pelayanan oleh Queen Management Futsal bermula pada Perluasan lapangan dan yang terakhir Fasilitas- Fasilitas pendukung yang memadai
5. Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh Queen Management Futsal untuk memenuhi keinginan konsumen yaitu yang memiliki nilai interaksi lebih banyak adalah Perluasan Lapangan dan yang memiliki nilai interaksi paling sedikit yaitu Penyediaan berbagai tipe kekerasan bola, menyediakan kotak saran di kasir
6. Diketahui bahwa perbandingan kualitas jasa Queen Management Futsal lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang dapat dilihat dari indikator kualitas persepsi konsumen.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas jasa pada perusahaan jasa Queen Management Futsal antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen Queen Management Futsal tetap konsisten dengan memberikan prioritas tertinggi pada konsumen dengan sebaik mungkin.
2. Penyusunan sistem operasional sebaiknya dilakukan dengan dasar kebutuhan konsumen
3. Faktor kerjasama tim dari pihak manajemen harus lebih ditingkatkan, mengingat *human error* dapat terjadi ketika pihak internal manajemen tidak terbentuk solidaritas
4. Inovasi dan kreasi baru yang akan dibuat oleh Queen Management sebaiknya dapat menambah nilai kepuasan dari pelanggan.

### Daftar Pustaka

- Assauri, Sofyan.(1999). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : LPFEUI.
- Assauri, Sofjan. (2001). *Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi Revisi*. Jakarta : LPFE-UI.
- Assauri, Sofyan. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : LPFE-UI.
- Berman, Barry and Joel R. Evans, 2006. *Retail Management A Strategi Approach*. 10<sup>th</sup> edition New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Cohen, Lou. 1995. “*Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You*”. Addison-Wesley Publishing Company : New York.
- Handoko, T. Hani.(2000). *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko , T.Hani. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, cetakan 16*. Yogyakarta: BPFE.

- Heizer, Jay dan Barry Render. (2001). *Manajemen Operasi, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2005). *Manajemen Operasi, Edisi 7 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Manajemen Operasi, Edisi 9*. Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2011). *Manajemen Operasi, Edisi 10 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kusnadi, dkk.(1999). *Pengantar Manajemen*. Malang : Unibraw.
- Montgomery, Douglas C., (2001). *Design and analysis of experiments*, 5<sup>th</sup> edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Mulyono,Sri. (2004). *Riset Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Plunket, dkk. (2005). *Management : Meeting and Exceeding Customer Expectations*. USA : Thomson South – Western.
- Schroeder, R.G. (2004). *Operation Management : Contemporary Concepts and Cases*.New York : McGraw-Hill.
- Stanton, William.(1997).*Fundamental of Marketing*. New York: MCGraw – Hill.
- Stevenson, (2007), *Operation Management , 9<sup>th</sup> Edition*. New York : McGraw-Hill.