

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)

¹Katon Hari Kuncoro, ²Tasya Aspiranti, ³Poppie Sofiah

^{1,2,3}*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung,*

Jl Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹Katon.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 disebarakan 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 Variasi ukuran lapangan	Lapangan bersih
		Bola yang keras 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 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 Kuisisioner Tertutup

Setelah diketahui kebutuhan pelanggan, dirancanglah kuisisioner 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 kuisisioner 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*

Reliability Statistics	
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*

Reliability Statistics	
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*

Reliability Statistics	
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)

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*. 10th 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: BPF.
- Handoko , T.Hani. (2009). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi, cetakan 16*. Yogyakarta: BPF.

- 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*, 5th 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 , 9th Edition*. New York : McGraw-Hill.