

**TUGAS AKHIR**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI LIBRARY  
TRAFFIC METRO TV DENGAN METODE QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

**Diajukan Untuk Memenuhi  
Persyaratan Kurikulum Program Sarjana Strata-1 (S-1)**

**Disusun Oleh:  
YULI INDRIYANTI  
03220901**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2007**

## HALAMAN PENGESAHAN

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI LIBRARY TRAFFIC METRO TV DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Disusun Oleh:  
YULI INDRIYANTI  
03220901

Menyetujui :

Pembimbing  
Jurusan Teknik Industri

Koordinator TA/Ketua Jurusan  
Teknik Industri

  
(Ir. Budi Sumartono, MT)

  
(Ir. Atik Kurnianto, M Eng)



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2007

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yuli Indriyanti

NIM : 03220901

Jurusan/universitas : Teknik Industri

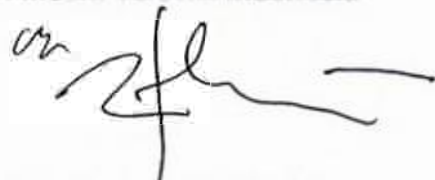
Universitas Darma Persada

Judul Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Library  
Traffic Metro TV Dengan Metode Quality Function  
Deployment (QFD)

Adalah benar telah melakukan penelitian di PT. Media Televisi Indonesia,  
departemen Library Traffic.

Mengetahui,

PT. Media Televisi Indonesia



**(M. Nurawaly Amin)**  
Head Library Traffic

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuli Indriyanti

NIM : 03220901

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Library  
Traffic Metro TV Dengan Metode Quality Function  
Deployment (QFD)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir atau Skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara dan bimbingan serta memadukan dengan buku-buku literatur atau bahan referensi lain yang terkait dan relevan dengan materi Tugas Akhir atau Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 15 Agustus 2007



YULI INDRIYANTI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH S.W.T atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir dengan judul "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Library Traffic Metro TV dengan Metode *Quality Function Deployment*" ini diajukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan, dukungan, nasihat dan pengertian dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Budi Sumartono, MT selaku dosen pembimbing tugas akhir dan dosen pembimbing akademik atas bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
3. Bapak Ir. Eri Suherman, selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Darma Persada.
4. Bapak Ir. Ade Supriatna, selaku wakil Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Darma Persada.

5. Ibu Catherina Takendare sebagai manajer Library Traffic Metro TV yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian di dept Library Traffic.
6. Bapak Nurwali sebagai Kepala Library Metro TV atas bantuannya selama ini dan seluruh teman-teman di Library Traffic atas kerjasamanya.
7. Bapak Arfan dan Ibu dewi dari Library RCTI atas bantuannya selama ini.
8. Orang tua tercinta Papah dan Mamah atas doa, dukungan dan kasih sayangnya selama ini yang tidak dapat digantikan sepanjang masa.
9. Adik-adikku Stanny A.P dan Adinda Meisa atas dukungan mereka selama ini.
10. Uda Pami tercinta atas doa, bimbingan, dukungan, kesetiaan dan kebersamaannya selama ini menemaniku mengerjakan tugas akhir ini.
11. Diahani dan Faiq yang selalu sabar dan rajin membantu mengumpulkan materi-materi dan meminjamkan buku-buku literatur, terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
12. Teman-temanku Yayan, Adit dan Mas Kelik yang selalu sabar membantu dan memback-up pekerjaanku, tempat berbagi suka dan duka, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini.
13. M.Sofii, terima kasih atas dorongannya selama ini, yang selalu setia menemani ke Universitas Indonesia mencari literatur, menemani ke

Mangga Dua buat mencari software komputer, mengajari visio, dan selalu mengantarkan puiang ke rumah.

14. Teman-teman di sales departemen, terutama terima kasih untuk mbak Livy yang sudah memberikan notebooknya sehingga memudahkan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
15. Teman-temanku di universitas Darma Persada, Jenal, Meta, Dwi, Ratih, Norman, Atan dan teman-teman yang lainnya.
16. Terima kasih buat Nia, Dudi, Mas Nanug, Mas Bawi, teman-teman litbang lainnya yang telah berbaik hati meminjamkan komputer dan ruangnya kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Terima kasih buat Mas Nur dan Mas Tio yang telah membantu memberikan masukan pada awal penulisan tugas akhir ini.
18. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhirnya penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat berguna dan menambah pengetahuan bagi para pembaca. Terima Kasih

Jakarta, 15 Agustus 2007

**YULI INDRIYANTI**

## ABSTRAK

*Library Traffic Metro TV merupakan perpustakaan khusus di Metro TV yang mengoleksi kaset audio visual. Selain untuk membantu proses on air, juga digunakan oleh perusahaan maupun pihak lain sebagai materi dokumentasi, seperti copy tayang. Namun masih ada masalah yang dikeluhkan user dan pengelola library diantaranya keterlambatan dalam memenuhi permintaan user dan keterbatasan jumlah alat transfer audio visual.*

*Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, Library traffic perlu memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Library Traffic dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan library dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan sebagai acuan perbaikan*

*Hasil penelitian pendahuluan, diperoleh 18 atribut untuk ditanyakan kepada para user seberapa besar tingkat kepentingannya, dan juga seberapa besar tingkat kepuasannya. Masing-masing jawaban responden kemudian dianalisis menggunakan skala Likert. Atribut yang memiliki tingkat performance dibawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya tinggi sehingga perlu ditingkatkan lagi pelayanannya adalah lokasi library traffic, kelengkapan fasilitas library, dan waktu pelayanan 24 jam. Atribut yang menjadi kekuatan library Metro TV karena saat ini memiliki performance dan importance yang tinggi adalah Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu library, keramahtamahan petugas layanan, ketepatan dalam menemukan dokumen yang diminta, kelengkapan koleksi yang tersedia, ketepatan order selesai, kecepatan waktu pelayanan, katalog mudah dioperasikan user, kelengkapan jenis koleksi audio visual, dan katalog bisa diakses disemua komputer user. Semua atribut ini harus terus-menerus dipertahankan pelayanannya.*

*Atribut yang memiliki performance dan importance relatif rendah perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius, karena ketidakpuasan pelanggan kerap kali berawal dari variabel-variabel ini. Atribut-atribut tersebut adalah tersedianya kotak saran/kritik, dan jumlah petugas di meja pelayanan. Sementara atribut yang memiliki performance (kepuasan) sangat baik, namun sebenarnya variabel ini memiliki tingkat kepentingan (importance) yang tidak begitu penting. Adalah kerapihan petugas pelayanan, menerapkan sistem pelayanan first come first served, dan mempersingkat proses copy tayang.*

*Usulan perbaikan yang dapat diajukan adalah memindahkan lokasi library ke ruang yang lebih dekat dengan ruang kerja para user umumnya. Meskipun demikian, jarak tidak menjadi hambatan jika sistem akses katalog sudah dapat dimaksimalkan oleh para user melalui komputer masing-masing. Selain itu, untuk memberi pelayanan yang lebih cepat, library memerlukan perangkat teknologi tambahan terutama alat-alat transfer audio visual. Pelayanan selama 24 jam juga perlu dikembangkan*



sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik setiap saat. Sebagai saluran TV yang berkonsentrasi pada news, redaksi memerlukan banyak dokumentasi footage sebagai pendukung informasi sepanjang waktu. Tersedianya kotak saran/kritik perlu ditindaklanjuti sebagai upaya merevaluasi diri secara rutin agar dapat meningkatkan fungsi pelayanan library.



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Definisi Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.4 Kualitas Jasa.....	9
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	10
2.2 Metode Quality Function Deployment.....	11
2.2.1 Sejarah Singkat QFD.....	11
2.2.2 Definisi dan Konsep QFD.....	12
2.2.3 Manfaat QFD.....	14
2.2.4 House Of Quality (HOQ).....	16
2.2.5 Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Importance dan Performance Matrix .....	18
2.3 Perpustakaan.....	20
2.3.1 Definisi Perpustakaan.....	20

2.3.2	Fungsi Perpustakaan.....	22
2.3.3	Sistem Layanan.....	22
2.3.4	Manajemen Pelayanan Perpustakaan.....	26
2.4	Pelanggan.....	27
2.4.1	Definisi Pelanggan.....	27
2.4.2	Identifikasi Pelanggan.....	27
2.4.3	Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.4	Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	31
2.4.5	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5	Jenis Teknik Pengumpulan Data.....	37
2.6	Kuesioner.....	42
2.7	Skala.....	44
2.7.1	Metode Skala.....	44
2.8	Penentuan Sampel.....	46
2.8.1	Metode Pengambilan Sampel.....	46
2.8.2	Penentuan Ukuran Sampel.....	50
2.9	Pretest.....	51
2.10	Validitas dan Reliabilitas.....	52
2.10.1	Validitas.....	53
2.10.1	Reliabilitas.....	55
<b>BAB III</b>	<b>KERANGKA PEMECAHAN MASALAH</b>	
3.1	Studi Pendahuluan dan Studi Pustaka.....	57
3.2	Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian.....	57
3.3	Kuesioner Pendahuluan.....	58
3.4	Kuesioner Penelitian.....	58
3.5	Pretest, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	59
3.6	Pengolahan Data.....	60
3.7	Pembentukan Matriks QFD (House of Quality)....	60
3.8	Analisa dan Pembahasan.....	61
3.9	Kesimpulan dan Saran.....	61

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	64
4.1.1	Data Sekunder.....	64
4.1.1.1	Gambaran Umum Metro TV.....	64
4.1.1.2	Sejarah Library Traffic.....	66
4.1.1.3	Profil Library.....	69
4.1.1.4	Struktur Organisasi.....	70
4.1.1.5	Alur Pelayanan di Library.....	71
4.1.1.6	Tugas dan Fungsi Library.....	71
4.1.1.7	Jenis Koleksi.....	73
4.1.1.8	Pengadaan Koleksi.....	76
4.1.1.9	Pengolahan Koleksi.....	76
4.1.2	Data primer.....	77
4.1.2.1	Penentuan Atribut Yang Digunakan Dalam Penelitian Dengan Mengadakan Wawancara.....	77
4.1.2.2	Kuesioner Pendahuluan.....	78
4.1.2.3	Hasil Kuesioner Pendahuluan....	78
4.1.2.4	Identifikasi pesaing.....	80
4.1.2.5	Kuesioner Penelitian.....	80
4.1.2.11	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	81
4.2	Pengolahan Data.....	82
4.2.1	Uji Validitas.....	82
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	83
4.2.3	Pengolahan Data Hasil Kuesioner Penelitian Bagian II (Karakteristik Responden).....	83

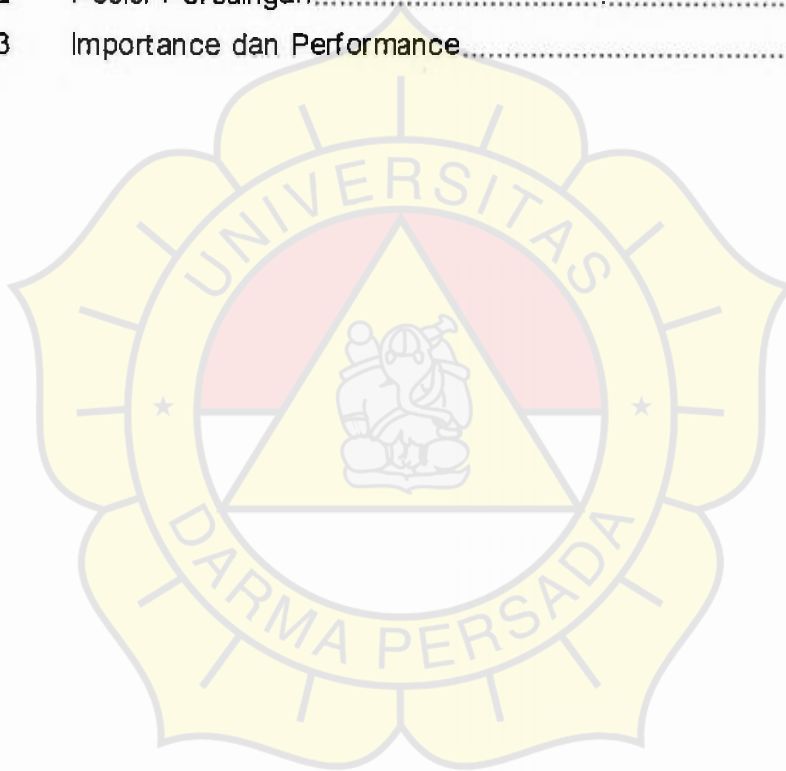
4.2.4	Pengolahan Data Hasil Kuesioner Penelitian Bagian III (Perilaku Konsumen).	85
4.2.5	Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Bagian IV (Tingkat Kepentingan Atribut).....	88
4.2.6	Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Bagian V (Tingkat Kepuasan Konsumen)...	90
4.2.7	Pengolahan Data Matriks <i>Quality Function Deployment</i> ( Q F D ) .....	92
4.2.7.1	Pembentukan Sub Matriks WHATs.....	92
4.2.7.2	Penentuan Tingkat Kepentingan dari Atribut Pelayanan.....	93
4.2.7.3	Penentuan Posisi Persaingan.....	94
4.2.7.4	Karakteristik Teknis Library Traffic (HOWs).....	96
4.2.7.5	Pembentukan Sub Matriks hubungan (Relationship).....	97
4.2.7.6	Hubungan Antar Karakteristik Teknis Library (HOWs).....	99
4.2.7.7	Penentuan Target dan Tingkat Kesulitan Tiap-tiap HOWs.....	101
4.2.7.8	Arah Perbaikan.....	103
4.2.7.9	Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif. ....	105
 BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN		
5.1	Analisa Identitas responden.....	109
5.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	109
5.1.2	Usia Responden.....	110
5.1.3	Pendidikan Responden.....	111
5.1.4	Posisi Responden Dalam Pekerjaan.....	111

5.1.5	Lama Bekerja.....	112
5.1.6	Menemukan Petugas Tidak Berada di Front Desk.....	113
5.1.7	Pelayanan yang Diperlukan.....	113
5.1.8	Permintaan Copy Tayang Terlambat.....	114
5.1.9	Akurasi Informasi dalam Katalog.....	115
5.1.10	Tingkat Kepentingan Konsumen .....	116
5.1.11	Analisa Tingkat Keunggulan Library.....	117
5.1.12	Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	120
5.2	Pembahasan Matriks QFD.....	123
	Rekomendasi Manajemen.....	151
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1	Kesimpulan.....	153
6.2	Saran.....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Keterkaitan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.....	31
Tabel 2.2 Ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi yang ditetapkan.....	50
Tabel 4.1 Identifikasi Atribut Kebutuhan Konsumen.....	79
Tabel 4.2 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	83
Tabel 4.3 Frekuensi Usia Responden.....	83
Tabel 4.4 Frekuensi Pendidikan.....	84
Tabel 4.5 Posisi Dalam Pekerjaan.....	84
Tabel 4.6 Lama Bekerja.....	84
Tabel 4.7 Menemukan Petugas Tidak Berada di Front Desk.....	85
Tabel 4.8 Pelayanan yang Diperlukan.....	85
Tabel 4.9 Seberapa Sering Permintaan Copy Tayang Terlambat..	86
Tabel 4.10 Seberapa Sering Informasi yang Disediakan Katalog Tidak Akurat.....	86
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Atribut Layanan Library Traffic Metro TV.....	87
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Library Traffic Metro TV.....	91
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Library Traffic RCTI.....	91
Tabel 4.14 Atribut Kebutuhan Konsumen (WHATs).....	93
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Atribut Layanan Library Traffic Metro TV.....	94
Tabel 4.16 Posisi Persaingan.....	95
Tabel 4.17 Karakteristik Teknis Library Traffic (HOWs).....	96
Tabel 4.18 Hubungan WHATs dengan HOWs.....	97
Tabel 4.19 Hubungan Antar HOWs.....	99

Tabel 4.20	Penentuan Target dan Tingkat Kesulitan Tiap-tiap HOWs.....	102
Tabel 4.21	Arah Perbaikan.....	104
Tabel 4.22	Tingkat Kepentingan Absolut dan Peringkat dari HOWs.....	105
Tabel 4.23	Tingkat Kepentingan Relatif.....	106
Tabel 5.1	Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Atribut Layanan Library Metro TV.....	116
Tabel 5.2	Posisi Persaingan.....	117
Tabel 5.3	Importance dan Performance.....	120





## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1	Bagan <i>House of Quality</i> ..... 16
Gambar 2.2	Diagram konsep kepuasan pelanggan ..... 29
Gambar 3.1	Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah..... 62
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Library Traffic Metro TV..... 70
Gambar 4.2	Alur Pelayanan di Library..... 71
Gambar 4.3	Matriks <i>House of Quality</i> ..... 108
Gambar 5.1	Presentase Jenis Kelamin..... 109
Gambar 5.2	Presentase Usia Responden..... 110
Gambar 5.3	Pendidikan Responden..... 111
Gambar 5.4	Posisi Dalam Pekerjaan..... 112
Gambar 5.5	Lama Bekerja..... 112
Gambar 5.6	Menemukan Petugas Tidak Berada di front Desk..... 113
Gambar 5.7	Jenis Pelayanan yang Diperlukan..... 114
Gambar 5.8	Frekuensi Permintaan Copy tayang Terlambat... 115
Gambar 5.9	Frekuensi Informasi Konsumen terhadap Atribut Layanan Library Metro TV..... 116
Gambar 5.10	Diagram Batang Posisi Persaingan..... 118
Gambar 5.11	Diagram Kepentingan (Importance) dan Kepuasan (Performance)..... 121

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Wawancara.....	LA-1
Kuesioner Pendahuluan.....	LA-2
Kuesioner Penelitian.....	LA-3

### LAMPIRAN B

Data Mentah Hasil Kuesioner pendahuluan.....	LB-1
Data Mentah Kuesioner Penelitian.....	LB-2
Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian IV Tahap 1 (Tingkat Kepentingan).....	LB-4
Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian V Tahap 1 (Tingkat Kepuasan Library Metro TV).....	LB-6
Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian V Tahap 1 (Tingkat Kepuasan Library RCTI ).....	LB-8

### LAMPIRAN C

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	LC-1
--	------

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Library Traffic merupakan perpustakaan khusus di Metro TV yang mengoleksi kaset audio visual. Selain itu library traffic berperan dalam pendokumentasian data-data kaset *master shooting*, *master program* maupun *master editing*. Semua data-data tersebut berupa *audio visual*. Banyak sedikitnya ketersediaan shoot gambar dan kelengkapan data yang dimiliki oleh library sangat berarti dalam mendukung program atau berita di Metro TV. Library berperan sebagai sarana penunjang kegiatan baik sebelum *on air* (penyediaan raw material) maupun setelah *on air* (dokumentasi).

Mengingat fungsi library sebagai pusat informasi tentunya kualitas pelayanan terhadap pengguna library harus diperhatikan. Pelayanan adalah salah satu fungsi library Metro TV yang harus dipenuhi sesuai kebutuhan para pengguna library. Dalam rangka mengevaluasi kemajuan library, perlu mengetahui kepuasan pengguna library dan segera menemukan bagian mana yang membutuhkan perbaikan.

Selama ini pelayanan yang diberikan library seperti peminjaman kaset kosong untuk liputan dan edit, peminjaman kaset dokumentasi, pengembalian kaset, permintaan visual dari luar redaksi, menyiapkan kaset *master on air* yang akan menjalani proses *ingest* (penayangan).

Kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan yang bisa terukur dari tingkat kepuasan para pengguna library traffic. Namun selama ini belum ada pengukuran secara sistematis mengenai kepuasan para pengguna library. Menyadari tantangan ini, maka library traffic Metro TV sebagai salah satu departemen yang sangat menentukan kelancaran proses *on air* harus ikut berbenah diri melalui peningkatan kualitas pelayanannya.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Library Traffic Metro TV adalah salah satu perpustakaan khusus di Metro TV yang bertugas mengoleksi kaset audio visual. Selain berguna untuk proses *on air* sebuah program berita/acara, juga dapat digunakan oleh perusahaan maupun pihak lain sebagai materi dokumentasi. Dalam posisinya yang demikian strategis, justeru Library berkali-kali menerima komplain dari para user karena mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan.

Ada user yang mengaku pernah menemui ruang pelayanan kosong tanpa petugas sama sekali sehingga terpaksa harus menunggu lama untuk bisa dilayani. Ada pula user lain yang mengaku permintaan copy tayangnya tidak selesai pada saat dijanjikan. Selain itu beberapa user lain mengeluhkan lokasi library yang dinilai terlalu jauh dari ruang kerja dan editing.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, pihak Library traffic perlu melakukan perbaikan kualitas pada pelayanan mereka. Cara melakukannya yang lebih baik adalah dengan berorientasi kepada konsumen dalam hal ini pengguna library traffic.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam menilai kualitas pelayanan sebuah library traffic. Untuk menganalisis hal itu dapat digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Fokus utama dari QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses perubahan sedini mungkin. QFD menggunakan metode survei kepada para user sehingga dapat menangkap kebutuhan pelanggan menurut pandangan pelanggan itu sendiri.

Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana rencana perbaikan kualitas pelayanan Library Traffic untuk meningkatkan kepuasan para user?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah merencanakan perbaikan kualitas pelayanan Library Traffic untuk meningkatkan kepuasan para user dengan menggunakan metode QFD.

#### **1.4 PEMBATASAN MASALAH**

Pada penulisan Tugas Akhir ini diperlukan pembatasan masalah agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Dimana pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan dari bulan Maret 2007 - Juni 2007.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pengguna Library Traffic METRO TV.
3. Untuk mencapai tujuan penelitian yang sudah disebutkan diatas, maka penelitian ini hanya sampai pada tahap pembuatan matriks QFD (*House Of Quality*).

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan dalam penyusunan Tugas Akhir ini terdiri dari:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penguraian tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan atau mendukung penelitian ini serta teori-teori yang dapat digunakan pada pengolahan data dan analisa.

### **BAB III KERANGKA PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini memaparkan kerangka pemecahan masalah yang digunakan, serta menjelaskan langkah-langkah dan metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data-data mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna yang dilakukan oleh library traffic Metro TV dan pembuatan House of Quality.

### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan hasil data yang telah diolah serta analisa matrik House of Quality.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.