

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH BERSALIN RAHIEM**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri**

Disusun Oleh :

RIKY ANDRIA

09220002



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2014

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH BERSALIN RAHIEM**

Oleh :

Nama : Riky Andria

Nim : 2009220002

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



(Ir. Atik Kurnianto, M,Eng)

Ketua Jurusan

Teknik Industri



(Ir. Jamaludin Purba, MT)



FAKULTAS TEKNIK

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2014

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : RIKY ANDRIA

NIM : 2009220002

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH BERSALIN RAHIEM

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini saya susun sendiri berdasarkan hasil studi lapangan, wawancara dan bimbingan serta dipadukan dengan buku – buku dan referensi lain yang terkait dengan materi Tugas Akhir ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, Juli 2014



RIKY ANDRIA

ABSTRAK

Rumah Bersalin Rahiem adalah rumah bersalin khusus untuk melayani ibu hamil, mulai dari pemeriksaan, persalinan, hingga kesehatan anak-anak. Rumah Bersalin Rahiem adalah rumah bersalin Rahiem yang berada di Jakarta Timur yang selalu mengadakan perubahan-perubahan menuju ke arah yang lebih baik. Setiap perubahan - perubahan dilakukan untuk dapat menjadikan Rumah Bersalin sebagai Rumah Bersalin yang memberikan pelayanan terbaik untuk pasiennya. Oleh karena itu, selain terus meningkatkan pelayanan untuk pasiennya, Rumah Bersalin Rahiem juga perlu meningkatkan kredibilitas di mata masyarakat.. Untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah bersalin Rahiem digunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Adapun mengenai proses yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari variabel-variabel bebas. Adapun kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh dari karakteristik teknik dan karakteristik keinginan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya dibandingkan dengan pesaing. Metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* yang bertujuan mengetahui keinginan yang seperti apakah yang harus dipenuhi oleh pasien dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan berdasarkan *House Of Quality*.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji validitas terhadap salah satu variabel karakteristik teknik menunjukkan nilai korelasi *product moment pearson* mendapatkan hasil sebesar 0.343. Menentukan korelasi bagian total (rhitung) yang menghasilkan nilai 0.414. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan *r tabel* 0,312. Hasil ini menunjukkan *rhitung* > *r tabel* yang menunjukkan data valid, korelasi antara item 1 dengan karakteristik teknik. Tahap selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap Karakteristik Teknik Rumah Bersalin Rahiem menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* 0.624. Sedangkan pengujian reliabilitas untuk Karakteristik Keinginan Pelanggan Rumah Bersalin Rahiem menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,711.

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh *QFD* untuk kualitas pelayanan Rumah Bersalin Rahiem menghubungkan matriks hubungan (*Relationship Matrix*) kebutuhan pelanggan (*Customer Needs*) dengan karakteristik teknik (*Technical Response*) perhitungan maka nilai hubungan (*Relationship Value*) antara kebutuhan pelanggan terhadap karakteristik teknik berupa bentuk matrik. Dengan membuat *House Of Quality* dilihat nilai korelasi teknis dengan membandingkan antara keinginan pelanggan dengan karakteristik pelanggan. Hasil akhir pada *Technical Matriks* dengan nilai target 232 dan prioritas 6% yang hubungan sangat kuat didapat pada karakteristik keinginan pelanggan di variabel *Prosedur penerimaan pasien* dilayani katakarakteristik teknik variabel *Reliability*.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH BERSALIN RAHIEM”**.

Adapun Penelitian Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M,Eng selaku Dosen Pembimbing laporan penelitian yang telah memberikan arahan, dan Pembimbing Akademik.
2. Bapak Ir. Jamaludin Purba, MT selaku ketua Jurusan Teknik Industri.
3. Seluruh jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Jurusan Industri, terima kasih atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

4. Seluruh staff dan karyawan Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu memberikan masukkan-masukkan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan bantuan berupa moril dan material serta do'a dan ridhonya sehingga penelitian ini bisa terselesaikan.
6. Teman – teman sesama mahasiswa saya yang telah memberikan *support* dan pengalamannya untuk pengerjaan penelitian ini.
7. Serta seluruh teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih saya terhadap kalian. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga ALLAH SWT membalas segala budi baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan penelitian ini dan semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2014

Riky Andria

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR PUSTAKA.....	XII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Rumah Sakit Bersalin.....	7
2.2 Definisi Pasien, Dokter, Perawat, Administrasi	
Penunjang Medik	7
2.2.1 Definisi Pasien.....	7
2.2.2 Definisi Dokter.....	9
2.2.3 Definisi Perawat.....	11
2.2.4 Definisi Administrasi.....	12
2.2.5 Pelayanan Menunjang Medik.....	13
2.3 Jasa.....	14
2.3.1 Definisi Jasa.....	14
2.3.2 Klasifikasi Jasa	15
2.4 Definisi Pelayanan	16
2.4.1 Kualitas Pelayanan.....	17
2.4.2 Faktor-faktor dalam Pelayana Jasa.....	19
2.5 Definisi Fasilitas	20
2.6 Konsep Mengenai Pelanggan.....	23
2.6.1 Kepuasan Pelanggan	23
2.6.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan.....	25

2.7 Quality Function Deployment.....	26
2.7.1 Konsep Dasar QFD	26
2.7.2 Manfaat QFD	27
2.7.3 QFD Sebagai Crossfunctional Team.....	28
2.7.4 Model QFD	30
2.7.4.1 Model 4 Fase.....	31
2.7.4.2 Model Matrix of Matrices.....	31
2.7.5 Penjabaran QFD.....	31
2.7.6 Tahap Implementasi QFD	32
2.8 Rumah Kualitas (House Of Quality).....	33
2.9 Teknik Korelasi.....	40
2.10 Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	42
2.10.1 Menentukan Jumlah Sample Minimum.....	43
2.10.2 Kuesioner	44
2.10.3 Jenis Pertanyaan dalam Kuesioner	45
2.10.4 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	46
2.10.5 Jenis-jenis Skala Pengukuran.....	47
2.10.6 Sampling	52
2.11 Uji Vadilitas	53

	2.12 Uji Reliabilitas	56
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	57
	3.2 Diagram Langkah Pemecahan Masalah.....	61
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
	4.1 Pengumpulan Data	62
	4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	62
	4.1.2 Misi dan Visi	62
	4.1.3 Struktur Organisasi.....	63
	4.1.3.1 Struktur Organisasi.....	63
	4.1.3.2 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi ..	64
	4.1.4 Data Khusus	68
	4.1.5 Penyebaran Kuesioner	68
	4.1.6 Data Kuesioner	69
	4.1.7 Data Kuesioner Karakteristik Teknik	69
	4.1.8 Data Kuesioner Karakteristik Keinginan	
	Pelanggan	69
	4.1.9 Data Hasil Kuesioner.....	70
	4.2 Pengolahan Data	73

4.2.1 Uji Validitas	73
4.2.2 Uji Reliabilitas	77
4.2.3 Matriks Hubungan (Relationship) Kebutuhan Pelanggan (Nedd Customer) dengan Karakteristik Teknis (Technical Response)	84
4.2.4 Tingkat Kepentingan Pelanggan	86
4.2.5 Nilai Posisi Rumah Bersalin Rahiem, Rumah Bersalin Bidara Mulia dan Rumah Bersalin Budi Mas	88
4.2.6 Korelasi Teknis (Technical Corelation).....	93
4.2.7 Nilai Target.....	95
4.2.8 House Of Quality.....	98

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis.....	102
5.1.1 Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	102
5.1.2 Nilai Posisi.....	103
5.1.3 Korelasi Teknis	104
5.1.4 Perencanaan Design Peningkatan Pelayanan ...	108

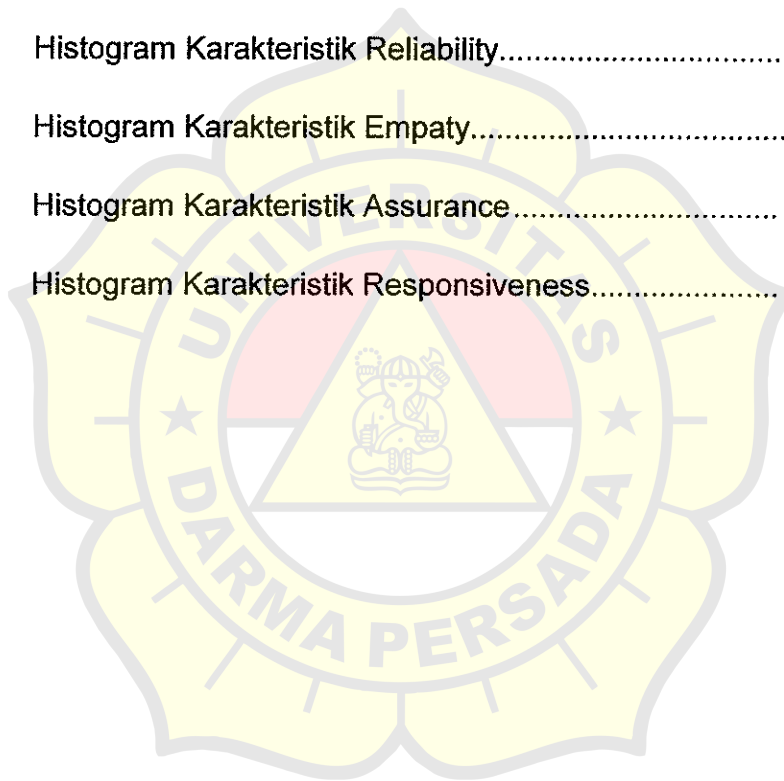
	5.2 Pembahasan.....	109
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	6.1 Kesimpulan	111
	6.2 Saran.....	112



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Penjabaran QFD Untuk Aplikasi Produk..... 31
Gambar 2.2	Penjabaran QFD Untuk Aplikasi Service 32
Gambar 2.3	House Of Quality..... 34
Gambar 2.4	Letak Customer Need 38
Gambar 2.5	Letak Planning Matriks..... 38
Gambar 2.6	Letak Technical..... 38
Gambar 2.7	Letak Relationship 38
Gambar 2.8	Letak Technical Corelation 39
Gambar 2.9	Letak Technical Matrix..... 39
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah..... 61
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Ruamh Bersalin Rahiem 64
Gambar 4.2	Histogram Karakteristik Teknik mengenai Kelebihan dan Kekurangan Rumah Bersalin Rahiem 72

Gambar 4.3	Histogram Karakteristik Keinginan Pelanggan mengenai Rumah Bersalin Rahiem	73
Gambar 4.4	Korelasi Matriks Korelasi Teknis.....	94
Gambar 4.5	House Of Quality.....	99
Gambar 5.1	Histogram Karakteristik Tangibles	104
Gambar 5.2	Histogram Karakteristik Reliability.....	105
Gambar 5.3	Histogram Karakteristik Empaty.....	105
Gambar 5.4	Histogram Karakteristik Assurance.....	106
Gambar 5.5	Histogram Karakteristik Responsiveness.....	106



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabulasi Data Kuesioner Karakteristik Teknik Rumah Bersalin Rahiem.....	71
Tabel 4.2 Perhitungan Skor faktor dan Skor Butir Karakteristik Rumah Bersalin Rahiem.....	74
Tabel 4.3 Uji Validitas Karakteristik Rumah Bersalin Rahiem	77
Tabel 4.4 Perhitungan Uji Reabilitas	78
Tabel 4.5 Perhitungan Uji Reabilitas Kuadrat.....	79
Tabel 4.6 Matrik Hubungan Karakteristik Teknis dengan Karakteristik Pelanggan.....	85
Tabel 4.7 Hasil Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	87
Tabel 4.8 Hasil Keinginan Pelanggan Rumah Bersalin Rahiem.....	90
Tabel 4.9 Hasil Nilai Posisi Rumah Bersalin Rahiem, Rumah Bersalin Bidara Mulia, dan Rumah Bersalin Budi Mas Kebutuhan Pelanggan.....	92
Tabel 4.10 Hasil Nilai Target	97
Tabel 5.1 Kedua belas Karakteristik.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Rumah Sakit adalah institusi atau organisasi yang menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Didalamnya terdapat dokter – dokter ahli di dalam bidangnya yang siap untuk melayani setiap orang yang bermasalah dengan kesehatannya, mulai dengan penyakit ringan hingga penyakit yang berbahaya dengan didukung peralatan medis yang lengkap dan modern. Seiring dengan kebutuhan akan spesialisasi pelayanan kesehatan, maka mulai didirikanlah rumah sakit yang melayani berbagai macam spesialisasi di bidangnya masing – masing. Salah satu jenis spesialisasi yang ada ialah Rumah Sakit Bersalin.

Rumah Sakit Bersalin adalah rumah sakit khusus untuk melayani ibu hamil, mulai dari pemeriksaan, persalinan, hingga kesehatan anak anak dibawah lima tahun. Rumah Sakit Bersalin adalah rumah sakit bersalin yang berada di Jakarta Pusat yang selalu mengadakan perubahan - perubahan menuju ke arah yang lebih baik. Setiap perubahan - perubahan dilakukan untuk dapat menjadikan Rumah Sakit Bersalin sebagai Rumah Sakit Bersalin yang memberikan pelayanan terbaik untuk pasiennya. Oleh karena itu, selain

meningkatkan pelayanan untuk pasiennya, Rumah Bersalin juga perlu meningkatkan kredibilitas di mata masyarakat. Salah satunya ialah dengan melalui pembentukan sistem perbaikan terus menerus yang dapat menempatkan Rumah Bersalin sebagai Rumah Bersalin yang berbeda dengan Rumah Bersalin lainnya.

Untuk merencanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah bersalin digunakan metode Quality Function Deployment(QFD). QFD merupakan metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Metode ini dipilih karena terbukti mampu (1) Menyediakan format standard dan sederhana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (2) Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada serta dapat dimodifikasi di masa yang akan datang.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Ada beberapa pertanyaan yang perlu diajukan setelah melihat pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, yaitu :

1. Variabel apa saja yang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem ?
2. Bagaimana menerapkan Quality Function Deployment di Rumah Bersalin Rahiem ?
3. Faktor apa saja yang dominan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem?

1.3 PEMBATASAN MASALAH

Agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu meluas, maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Rumah Bersalin Rahim, Rumah Bersalin Bidara Mulia dan Rumah Bersalin Budi Mas
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Koesioner.
3. Kondisi Rumah Bersalin dalam keadaan stabil.
4. Kuesioner hanya dibagikan ke keluarga pasien yang sedang merasakan pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem, Rumah Bersalin Bidara Mulia, dan Rumah Bersalin Budi Mas.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Rumah Bersalin.
2. Mengetahui penerapan terhadap Quality Function Deployment di Rumah Bersalin.
3. Menentukan faktor yang dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Bersalin.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan kepuasan pelayanan secara optimal dengan melihat kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh Rumah Bersalin sehingga dapat diperbaiki mutu pelayanan menjadi lebih baik.
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem, Rumah Bersalin Bidara Mulia dan Rumah Bersalin Budi Mas.
3. Dapat dijadikan pedoman perumusan peningkatan kualitas pelayanan terhadap Rumah Bersalin Rahiem.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis melakukannya dengan :

1. Studi Lapangan

Di dalam melakukan penelitian, maka penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan serta wawancara langsung terhadap keluarga konsumen Rumah Bersalin.

2. Studi Pustaka

Dilakukan dengan membaca literatur yang berisi informasi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas penulis.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Uraian yang jelas mengenai penulisan Tugas Akhir ini, digambarkan pada sistematika penulisan berikut ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Meliputi tentang teori-teori yang mendukung yang akan digunakan dalam mengolah dan menganalisa data.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi uraian tentang tata cara penyelesaian masalah secara sistematis dengan menggunakan *flowchart*.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Meliputi dalam bab ini dilakukan pengumpulan data yang terdiri dari data umum dan data khusus yang akan digunakan dalam pengolahan data.

BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Meliputi dalam bab ini diuraikan analisis atau pembahasan dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Meliputi kesimpulan akhir mengenai data-data yang diambil dan juga perhitungan yang dilakukan agar dapat memberikan saran-saran bagi pihak yang terkait.