



**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
BANK JATIM CABANG JEMBER**

*THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
AS EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY SERVICE ON  
JATIM BANK OF JEMBER BRANCH*

**SKRIPSI**

Oleh :  
**SEPTIAN HANDY S**  
**NIM. 090810201116**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2014**



**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
BANK JATIM CABANG JEMBER**

*THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
AS EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY SERVICE ON  
JATIM BANK OF JEMBER BRANCH*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :  
**SEPTIAN HANDY S**  
NIM. 090810201116

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ridho Allah SWT, syukur Alhamdulillah ahirnya satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, ungkapan terima kasih dan hormat sayanku :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang tak pernah lelah mendoakanku dan memberikan curahan kasih sayangnya padaku.
2. Untuk adik dan saudara-saudaraku yang memberi dukungan tanpa henti-henti.
3. Untuk sahabat – sahabat yang selalu memberi semangat, dukungan dan kasih sayangnya serta menjadi tempat tujuan pertama bagiku saat aku membutuhkan bantuan, saran dan pemicu semangat.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang aku banggakan.

## MOTTO

Allah sekali-kali tiada mengubah nikmat yang dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, kecuali jika mereka mengubah apa yang pada diri mereka sendiri.  
Sesungguhnya Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.  
(Surat Al – Anfal ayat 53)

Jangan takut dengan kesalahan. Kebijaksanaan biasanya lahir dari kesalahan.  
(Paul Galvin, initiator Motorola)

*Do you say life is choices, but you are hesitant and indecisive vote.* (Mario Teguh)

Waktu terbaik untuk berbahagia adalah sekarang. Tempat terbaik untuk berbahagia adalah di sini. Dan cara terbaik untuk berbahagia adalah membahagiakan orang lain(Kahlil Gibran)

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Septian Handy S  
NIM : 090810201116  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Operasional  
Judul : Penerapan *Quality Function Deployment* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Jatim cabang Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 6 Januari 2014

Yang menyatakan,

Septian Handy S  
NIM. 090810201116

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan *Quality Function Deployment* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Jatim cabang Jember

Nama Mahasiswa : Septian Handy S

NIM : 090810201116

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Operasional

Disetujui Tanggal : 20 Januari 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Kamarul Imam, MSc  
NIP. 19480922 198103 1 001

Drs. Didik Pudjo M., MS  
NIP. 19610209 198103 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas  
Jember

Dr. Handriyono, SE, M.Si  
NIP. 19620802 199002 1 001

## PENGESAHAN

### **PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK JATIM CABANG JEMBER.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama : Septian Handy S**

**NIM : 090810201116**

**Jurusan : Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

**Januari 2014**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Tatok Endhiarto. SE,MSI .....**  
**NIP. 19600404 198902 1 001**

**Sekretaris : Ariwan Joko N, SE.,MM .....**  
**NIP. 19691007 199902 1 001**

**Anggota : Drs. Didik Pudjo M., MS .....**  
**NIP. 19610209 198103 1 001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Foto 4 x 6

**Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si**  
**NIP. 19630614 199002 1 001**

## PRAKATA

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Quality Function Deployment* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Suwar-Suwir UD Primadona Jember”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- 1) Ibuku, Endah Kustiyani, semoga pencapaian ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi Ibu;
- 2) Alm.ayahku, Sumanto, semoga dengan pencapaian ini ayah menjadi tenang di alam sana.
- 3) Drs. Kamarul Imam, MSc, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Didik Pudjo M., MS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
- 4) Dr.Handriyono,SE,M.Si, selaku Ketua Jurusan serta Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih mendalam;
- 5) Mohammad Farid, Hairul Anwar, Rangga H, Rendra A.C, Danang, Eko Yuda, Putu A.P, Fitra, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, kalian semua yang selalu menjadi penguat hidup di tiap langkahku.
- 6) Kepada Pihak Bank Jatim cabang Jember. Terima kasih telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian untuk skripsi ini.
- 7) Guru–guruku dari SD sampai SMA yang menginspirasi hidup ini;



8) Teman-teman dari manajemen, Bastiling, dan KSEI yang selalu menjadi motivator selama ini, semoga mimpi kita masing-masing dapat terwujud;

9) Seluruh teman-teman dari semester 1 hingga saat ini, tidak terasa ini adalah akhir dari perjuangan pada masa ini, kita semoga persahabatan yang kita jalin tetap abadi;

10) Selain kepada pribadi-pribadi di atas, penulis ingin pula menorehkan catatan kepada pihak yang teramat besar pula perannya dalam membantu saya untuk menyelesaikan studi ini.

Karya tulis ilmiah ini tidaklah luput dari kekurangan dan keterbatasan. Penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis karya tulis ini memberikan faedah bagi siapa saja yang membacanya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Jember, 8 januari 2014

Penulis

## RINGKASAN

### **Penerapan *Quality Function Deployment* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank Jatim cabang Jember**

Septian Handy S,

090810201116; 2014: 67 Halaman;

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Bank Jatim cabang Jember merupakan salah satu Bank pemerintah di Jember. Selain kompetisi antar Bank yang semakin kompetitif dan peningkatan perekonomian di Jember, Bank Jatim cabang Jember perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanannya terhadap nasabah, apa saja kebutuhan nasabah (*what*) ? dan bagaimana memenuhi kebutuhan nasabah berdasarkan perencanaan teknis (*how*)? . Metode yang digunakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan nasabah adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD adalah suatu metode yang dapat memudahkan pengembangan produk dan jasa dengan mengetahui bagaimana keinginan dan kebutuhan konsumen, kemudian dikaitkan dengan sumber daya perusahaan dalam bentuk *technical requirement* dan nilai sasaran.

Dari hasil penelitian, Berdasarkan suara konsumen (*Voice of Costumer*), diperoleh 15 indikator yang mewakili bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*). Diantaranya adalah Keleluasan di lahan parkir, Kenyamanan ruang tunggu, Jumlah loket pelayanan, Kecepatan karyawan melayani nasabah, Akurasi kerja karyawan, Pemahaman karyawan terhadap proses pelayanan, Keramahan karyawan dalam melayani, Keadilan dalam penyelesaian komplain nasabah, Kecepatan tanggapan karyawan terhadap usulan dari nasabah, Pemberian perhatian secara individual kepada nasabah, Kemauan karyawan berdiskusi terhadap permasalahan nasabah, Toleransi karyawan terhadap permasalahan nasabah, Kesesuaian kualitas layanan terhadap janji yang diberikan bank, Kemauan karyawan memberikan jalan keluar yang saling menguntungkan, Pertanggung jawaban karyawan terhadap kesalahan layanan.

Berdasarkan penyusunan rumah kualitas (*House of Quality (HjjQ)*) dihasilkan beberapa persyaratan teknis yang perlu dilakukan menurut prioritasnya: memaksimalkan lahan parkir dengan optimal, mengharuskan kendaraan yang diparkir tertata dengan rapi, memberikan layanan tayangan saluran TV yang berpendidikan seperti saluran national geographic, memberikan ruang tunggu untuk para nasabah perokok, menambah loket layanan *teller* khususnya. Perbaiki Standard Operating Procedure layanan loket dengan target 10 menit per nasabah.

## SUMMARY

The Application of Quality Function Deployment to Improve the Quality service

on

Jatim Bank of Jember Branch

Septian Handy S,

090810201116; 2014: 67 Halaman;

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Jatim Bank of Jember Branch is one of the governmental Bank in Jember . In addition to more competitive competition among Banks and the increasing of economy in Jember. This bank needs to improve the quality of service to customers , what are any customer requirements ( what ) ? and how to meet customers' requirements based on technical planning ( how ) ? . The method used in improving the quality of customer service is the Quality Function Deployment ( QFD ) . QFD is a method that can facilitate the development of products and services by knowing how the desires and needs of consumers , then attributed to the resources of company in the form of technical requirements and the target value. .

From the research , by the consumer voice ( Voice of Customer ) , obtained 15 indicators represented physical evidence (tangible ) , reliability ( reliability ) , responsiveness (responsiveness ) , empathy ( empathy ) and assurance (assurance ) . Among them is the flexibility in the parking lot , waiting room comfort , number of counters , employees serve customers Speed , Accuracy employee , employee understanding of the process of service , friendliness of employees in serving Justice in the settlement of customer complaints , employee responses to the proposed speed of customers , Giving individual attention to customers , employees willingness to discuss the issues of customers , employees Tolerance to the problems of customers , service quality Conformance to the promise given bank , employees willingness to gives mutually beneficial way out, Accountability employees to service errors .

Based on the quality of the preparation ( House of Quality ( HjjjQ ) ) produced several technical requirements that need to do according to the priority : maximizing the parking area to the optimum , requiring vehicles parked neatly arranged , giving the service of educated TV channel as national geographic channel , giving special room for smokers , adding counter teller services in particular . Standard Operating Procedure Repair service counter with a target of 10 minutes per customer .

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PEESETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teoritis .....	7
2.1.1 Pelayanan .....	7
2.1.2 Kualitas .....	7
2.1.3 Definisi Jasa .....	9
2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.5 Manajemen Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah .....	11
2.1.6 <i>Quality Function Deployment</i> .....	12
2.1.7 Konsep dan Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> .....	14
2.1.8 Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> dan Pembuatan <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	28
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Objek Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.6 Metode Analisis Data .....	34
3.6.1 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	34

<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Profil PT Bank Jatim cabang Jember .....	38
4.1.2 Karakteristik Responden .....	50
4.1.3 Aplikasi QFD .....	53
4.2 Pembahasan .....	67
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70
<b>LAMPIRAN</b> .....	72

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1.1 Lembaga Perbankan di Jember tahun 2012/2013 .....	3
2.1 Simbol Kebutuhan Hubungan Nasabah dengan Kebutuhan Teknis .....	22
2.2 Simbol Hubungan antar Kebutuhan Teknis .....	23
3.1 Bobot Jawaban Nasabah terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	32
3.2 Variabel Operasional Dimensi Kualitas Layanan .....	33
4.1 Tingkat kepentingan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Jatim cabang Jember .....	54
4.2 Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja Pelayanan Bank Jatim cabang Jember .....	55
4.3 Target Indikator Kualitas Layanan Berdasar Perspektif Bank .....	56
4.4 Ratio Perbaikan Indikator Kualitas Layanan Bank .....	57
4.5 Bobot Kepentingan Respon Teknis .....	59
4.6 Nilai W/I Relatif Respon Teknis .....	65
4.7 Posisi Kualitas Layanan PT Bank Jatim cabang Jember di Pasar Persaingan .....	66



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 The House of Quality Matrix.....	13
2.2 Kerangka Konseptual.....	29
4.1 Struktur Organisasi PT Bank Jatim cabang Jember 2013.....	42
4.2 Penyebaran Responden Berdasarkan Umur.....	50
4.3 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.4 Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.5 Penyebaran Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan .....	52
4.6 Hasil <i>House of Quality</i> . .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Seleksi Responden .....	77
2. Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	78
3. Kuisisioner Tingkat Kepuasan pada Bank Jatim cabang Jember.....	79
4. Kuisisioner Tingkat Kepuasan pada Bank X .....	80
5. Kuisisioner Tingkat Kepuasan pada Bank Y .....	81
6. Data Penyebaran Demografi Nasabah.....	82
7. Data Tingkat Kepentingan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Jatim cabang Jember.....	84
8. Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Nasabah terhadap Pelayanan Bank .....	86
9. Data Tingkat Kepuasan nasabah terhadap Pelayanan Bank Jatim cabang Jember.....	87
10. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap.....	89
11. Target Indikator Kualitas Layanan Berdasar Perspektif Bank.....	90
12. Bobot Kepentingan Respon Teknis.....	91
13. Posisi Kualitas Layanan PT Bank Jatim Cabang Jember di Pasar Persaingan.....	92