

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
GUNA PENINGKATAN KINERJA PADA ES TEH INDONESIA
CABANG CIKARANG**

SKRIPSI



**OLEH :
SYIFA MUTTAWAKILLAH
NIM : 112011197**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
GUNA PENINGKATAN KINERJA PADA ES TEH INDONESIA
CABANG CIKARANG**

Diajukan kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
SYIFA MUTTAWAKILLAH
NIM : 112011197

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertandatangan dibawah ini, dosen pembimbing skripsi :

Nama Mahasiswa : Syifa Muttawakillah
NIM : 112011197
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Quality Function Deployment*
Guna Peningkatan Kinerja Pada Es Teh Indonesia
Cabang Cikarang.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 11 Juni 2024

Pembimbing,



Wiji Safitri, S.M.B., M.M.

0409098708

SKRIPSI

***PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
GUNA PENINGKATAN KINERJA PADA ES TEH INDONESIA CABANG
CIKARANG***

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Syifa Muttawakillah
112011197

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Hamdan Amaruddin, S.E., M.E.
NIDN: 0417107101

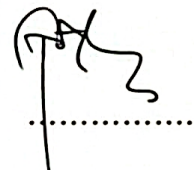
Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji
Fathurohman, S.T., M.M.
NIDN: 0417057611

Tanda Tangan



.....

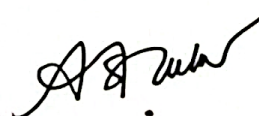
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Syifa Muttawakillah
NIM : 112011197
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa membuat karya ilmiah seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2024



Syifa Muttawakillah

NIM : 112011197

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Everything you can imagine is real” (Pablo Picasso)

“Hidup tak semudah membalik telapak tangan, tak ada jalan singkat untuk menuai yang kau tanam, sadari yang kau cari itu butuh dirancang” (Hindia)
"Akan ada masa depan bagi semua orang yang bertahan" (Idgitaf)

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri." (QS. Ar-Ra'd: 11)

Dengan mengucapkan rasa syukur, karya ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua ku terutama ayahanda Hartanto dan Ibunda Golda Ria Gardena yang selalu mendoakan dalam menjalankan pendidikan ini.
2. Dosen pembimbing ibu Wiji Safitri yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Serta teman-temanku yang selalu mendukung
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat berharga.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia serta rahmatnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK PENINGKATAN KINERJA PADA ES TEH INDONESIA CABANG CIKARANG” tanpa pertolongannya tentunya penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tujuan skripsi ini untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk skripsi ini, supaya skripsi ini nantinya dapat menjadi skripsi yang lebih baik lagi. Demikian, dan apabila terdapat banyak kesalahan pada skripsi ini penulis mohon maaf atas sebesar-besarnya. Oleh karena itu penulis juga mengucapkan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Wiji Safitri, S.M.B., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk memberikan pengarahan serta masukannya.
2. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A. selaku rektor universitas Pelita Bangsa.
3. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M. selaku dekan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis universitas Pelita Bangsa.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc. selaku ketua program studi manajemen.
5. Tim penguji yang telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti.
7. Orangtuaku Bapak Hartanto dan Ibu Golda Ria tersayang , terimakasih atas doa dan dukungannya yang tiada henti selama ini, semoga semua ini senantiasa bisa bangga dan bahagia atas perjuanganku.

8. Adikku Bumi Sabilillah yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh terhadap pengerjaan skripsi ini.
9. Teman-teman bimbingan seminar bisnis C.2 Produksi dan group pejuang skripsi yang telah membantu, menemani, dan bekerjasama selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang selalu support dalam pengerjaan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi.

Bekasi, 16 Oktober 2023

Penyusun

Syifa Muttawakillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kinerja Perusahaan	9
2.1.2 Keunggulan Bersaing	11
2.1.3 Quality Function Deployment	12
2.1.4 House of Quality.....	15
2.1.5 Kualitas Produk	18
2.1.6 Kualitas Layanan	20
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26

3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.1.3 Desain Penelitian	27
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	30
3.4 Jenis, Sumber dan Metode Pengambilan Data	31
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	31
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.1.4 Penyusunan <i>House of Quality</i>	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pesaing Bisnis Minuman Kekinian Es Teh Indonesia Cabang Cikarang	2
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3. 3 Poin Penjualan.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat kepentingan Konsumen	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Konsumen	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Perusahaan.....	42
Tabel 4. 9 Tabel Tingkat Kepentingan Konsumen	42
Tabel 4. 10 Tabel Kinerja Perusahaan	44
Tabel 4. 11 Tabel Nilai Prioritas (Goal)	45
Tabel 4. 12 Tabel Improvement Ratio	46
Tabel 4. 13 Tabel Sales Point	47
Tabel 4. 14 Tabel Raw Weight	48
Tabel 4. 15 Tabel Atribut <i>Raw Weight</i>	50
Tabel 4. 16 Tabel Normalized Raw Weight.....	51
Tabel 4. 17 <i>Technical Response</i>	52
Tabel 4. 18 Simbol Relationships pada HOQ	53
Tabel 4. 19 Simbol Technical Correlation pada HOQ	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Frekuensi Penjualan (dalam cup) Produk Es Teh Indonesia Cabang Cikarang.....	3
Gambar 2. 1 Bentuk Dasar Matriks HOQ.....	15
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Simbol Relationship Atribut dengan Respon Teknis.....	53
Gambar 4. 2 Korelasi Respon Teknis.....	55
Gambar 4. 3 Nilai Technical Prioritas.....	56
Gambar 4. 4 <i>House of Quality</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
--------------------------------------	----

Implementation Of Quality Function Deployment Method To Improve Performance In Es Teh Indonesia Cikarang Branch

**Syifa Muttawakillah ¹⁾
Wiji Safitri ²⁾**

Abstract

The contemporary beverage industry in the Cikarang area is growing more and more. This makes many entrepreneurs do business in the contemporary beverage industry. And makes competition even tighter. This research aims to improve the operational performance of Es Teh Indonesia Cikarang branch by applying the Quality Function Deployment (QFD) method. QFD is used to identify consumer needs and expectations, as well as develop technical attributes that can meet these desires. Data is collected through interviews and surveys of consumers, then analyzed to determine improvement priorities. The research results show that several attributes have a high absolute importance value, which indicates technical aspects that need to be prioritized. By implementing QFD, Es Teh Indonesia Cikarang branch can improve the quality of services and products, making it more effective and efficient in meeting consumer needs. The conclusion of this research is that the QFD method is effective in identifying and optimizing technical aspects that are important for improving operational performance.

Keywords : Contemporary Beverage Industry, Operational Performance, Quality Function Deployment

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* GUNA
PENINGKATAN KINERJA PADA ES TEH INDONESIA CABANG
CIKARANG**

**Syifa Muttawakillah ¹⁾
Wiji Safitri ²⁾**

ABSTRAK

Industri minuman kekinian di daerah Cikarang berkembang semakin banyak. Hal ini membuat para pengusaha banyak berbisnis di industri minuman kekinian. Serta membuat persaingan semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional Es Teh Indonesia cabang Cikarang dengan menerapkan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan konsumen, serta mengembangkan atribut teknis yang dapat memenuhi keinginan tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara dan survei terhadap konsumen, kemudian dianalisis untuk menentukan prioritas peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan beberapa atribut yang memiliki nilai absolute importance tinggi, yang mengindikasikan aspek teknis yang perlu diprioritaskan. Dengan menerapkan QFD, Es Teh Indonesia cabang Cikarang dapat meningkatkan kualitas layanan dan produk, sehingga lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa metode QFD efektif dalam mengidentifikasi dan mengoptimalkan aspek teknis yang penting untuk meningkatkan kinerja operasional.

Kata Kunci : Industri Minuman Kekinian, Kinerja Operasional, *Quality Function Deployment*