

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE*)
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA
APLIKASI PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE**

(Studi Kasus Pada Aplikasi KAI Access)

SKRIPSI

diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen



Oleh:

Galih Bagus Priadi

1503941

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2019

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE) DENGAN
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA APLIKASI
PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE

(Studi Kasus Pada Aplikasi KAI Access)

Oleh:

Galih Bagus Priadi

1503941

Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Galih Bagus Priadi

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2019

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE) DENGAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA APLIKASI PEMESANAN TIKET

KERETA API ONLINE

(Studi Kasus Pada Aplikasi KAI Access)

Galih Bagus Priadi

1503941

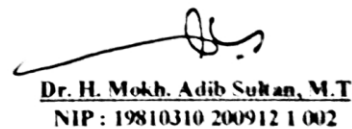
Skrripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I




Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M
NIP : 19720615 200312 1 009

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Mokh. Adib Sultan, M.T
NIP : 19810310 200912 1 002

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heny Hendrasati, S.IP., M.M
NIP : 19761011 200501 2 002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE*) DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA APLIKASI PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE (Studi Kasus Pada Aplikasi **KAI Access**)**” beserta seluruh isinya merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Galih Bagus Priadi

1503941

ABSTRAK

Galih Bagus Priadi. 1503941. “Analisis Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service*) dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Aplikasi Pemesanan Tiket Online (Studi Kasus Pada Aplikasi KAI Access)”. Dibawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos, M.M. dan Dr. H. Mokh. Adib Sultan, M.T.

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan berbasis pada aplikasi. Berbeda dengan dimensi kualitas jasa tradisional, analisis dalam penelitian disini menggunakan dimensi kualitas jasa/ layanan elektronik dengan metode yang digunakannya yaitu *quality function deployment*. Kualitas layanan dirasa penting dalam meningkatkan citra perusahaan, selain daripada itu juga kualitas layanan menjadi dasar apakah produk maupun jasa itu layak atau tidak dijual kepada konsumen. Analisis penelitian ini dilakukan pada aplikasi *KAI Access*, sebuah aplikasi yang menawarkan layanan pemesanan tiket kereta api dengan berbasis aplikasi secara online. Pada penerapannya, dimensi kualitas layanan elektronik menjadi dasar indikator aspek keinginan dan kebutuhan konsumen. Aspek layanan tersebut lalu dijadikan acuan dalam perancangan strategi dan karakteristik perusahaan, strategi tersebut diperoleh dengan cara wawancara dan diskusi kualitatif dengan pihak perusahaan. Analisis keterkaitan antar strategi dan aspek kebutuhan dan keinginan konsumen dilakukan dengan metode *quality function deployment*, yang nantinya akan dibuat dalam matriks *house of quality*. Hasil yang diperoleh dari pembuatan *House of quality* adalah berupa penafsiran apa saja yang konsumen butuhkan dan akan diselaraskan dengan strategi dari perusahaan itu sendiri. Pada penelitian ini diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kebutuhan konsumen utamanya adalah aplikasi yang terpercaya juga menjamin akan keamanan informasi pribadi konsumennya, lalu memiliki akses yang mudah dan cepat.

Kata Kunci: kualitas layanan elektronik, *quality function deployment*

ABSTRACT

Galih Bagus Priadi. 1503941. “Electronic Service Quality (E-Service) Analysis with Quality Function Deployment Method on a Train Ticket Booking Application (Case Study on KAI Access Application)”. Under guidance of Dr. Chairul Furqon, S.Sos, M.M. and Dr. H. Mokh. Adib Sultan, M.T.

This study focuses on analyzing the quality of services based on the application. Unlike the dimensions of traditional service quality, the analysis in the study here uses the dimensions of electronic service quality with the method used, namely quality function deployment. Service quality is considered important in enhancing the company's image, besides that, service quality is the basis of whether the product or service is feasible or not sold to consumers. Analysis of this research was carried out on the KAI Access application, an application that offers train ticket booking services by online. In its application, the dimensions of electronic service quality are the basis for indicators of aspects of consumer wants and needs. The service aspect is then used as a reference in designing corporate strategies and characteristics, the strategy is obtained by means of interviews and qualitative discussions with the company. Analysis of the relationship between strategies and aspects of consumer needs and desires is done by the method of quality function deployment, which will later be made in the house of quality matrix. The results obtained from the making of the House of quality are in the form of interpretations of what consumers need and will be aligned with the strategies of the company itself. In this study, results obtained stating that the needs of consumers primarily are trusted applications that also guarantee the security of their consumers' personal information, then have easy and fast access.

Keywords: *electronic service quality, quality function deployment.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	8
2.1.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi.....	9
2.1.3 Jasa	10
2.1.4 Jasa/ Layanan Elektronik (E-Service).....	10
2.1.5 Kualitas	11
2.1.6 Metode Quality Function Deployment	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Metode dan Desain Penelitian	28
3.2.1 Metode Penelitian	28
3.2.2 Desain Penelitian.....	29

3.3	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	31
3.4.1	Sumber Data.....	31
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.3	Uji Instrumen Penelitian	32
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling	35
3.5.1	Populasi.....	35
3.5.2	Sampel.....	35
3.5.3	Teknik Sampling	36
3.6	Rancangan Analisis Data.....	36
3.7	Alur Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Profil dan Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2	Visi dan Misi.....	39
4.1.3	Logo	40
4.2	Pembahasan	41
4.2.1	Gambaran Umum Responden	41
4.2.2	Impelmentasi QFD.....	44
4.3	Keinginan dan Kebutuhan Konsumen Mengenai Aplikasi KAI Access	64
4.4	Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api yang Baik	64
4.5	Strategi yang harus dilakukan KAI Access	65
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Implikasi	69
5.3	Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penumpang kereta api Jawa dan Sumatera tahun 2013-2017 (Juta orang)	2
Tabel 1.2 Pengguna KAI Access, jumlah Transaksi, dan Volume (ribuan)	4
Tabel 3.1 Sumber Data.....	31
Tabel 3.2 Uji Validitas	33
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	42
Tabel 4.4 Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan	43
Tabel 4.5 Skala Kepentingan Aspek Kualitas Jasa Elektronik	46
Tabel 4.6 Urutan Skala Kepentingan Aspek Kualitas Jasa Elektronik	47
Tabel 4.7 Skala Perbandingan Aspek Kualitas Jasa Elektronik.....	48
Tabel 4.8 Skor Kepentingan Berdasarkan Perhitungan HOQ.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House of Quality	17
Gambar 2.2 Bentuk Dasar Rumah Kualitas	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Logo PT. KAI.....	40
Gambar 4.2 Matriks House of Quality	44
Gambar 4.3 Kaitan antar Strategi Perusahaan.....	54
Gambar 4.4 Kaitan antara Strategi Perusahaan dengan Voice of Customer.....	56
Gambar 4.5 House of Quality	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ADMINISTRATIF

LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEINGINAN
PELANGGAN DAN PERBANDINGAN ASPEK KUALITAS

LAMPIRAN 3 PERTANYAAN DAN HASIL KUISIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 4 DATA PERUSAHAAN

LAMPIRAN 5 CATATAN BIMBINGAN

LAMPIRAN 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR PUSTAKA

- Jay Heizer & Barry Render (2015). *Manajemen Operasi Edisi Ke-11*. Jakarta: Salemba Empat
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sugiyono, D. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Badan Pusat Statistik. (2019). Jumlah Penumpang Kereta Api. [Online]. Tersedia: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815> [16 Maret 2019].
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (2019) Sejarah Perkeretaapian KAI [Online] Tersedia: https://kai.id/corporate/about_kai/ [16 Maret 2019]
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (2019) *Company Profile* [Online] Tersedia: https://kai.id/static/company-profile/company_profile_2016.pdf [16 Maret 2019].
- Cohen, L., & Cohen, L. (1995). *Quality function deployment: how to make QFD work for you*.
- Burcu DEVRİM İÇTENBAŞ, Hande ERYILMAZ. (2011). *Quality Function Deployment As A Strategic Planning Tool*.
- Ming-Chun Tsai, Yu-Ya Chien, Ching-Chan Cheng. (2018). *Upgrading Service Quality of Mobile Banking*
- Muzzafar A Syaikh, A. Hameed Al-Elaiwi, Ali Hamad Al-Badi, Adel Al-Ameri, James A. Whittaker.(2015) *E-commerce Need of Analysis Via Quality Function Deployment*.
- Jean-Michel Sahut, Zuzana Kucerova. (2015). *Enhance Internet Banking Service Quality with Quality Function Deployment Approach*.
- Sulistyo, H. (2011). Implementasi QFD dalam Meningkatkan Daya Saing Pasar Tradisional. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(2).
- Bastian, E., Ratnasari, V., & Achmadi, F. (2018). ANALISIS KUALITAS LAYANAN BONGKAR MUAT DI PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD. *Accounting And Management Journal*, 2(1).

- Susandari, P. W., Partiwi, S., & Wignjosoebroto, S. (2011). Pengembangan Metode QFD Multi Pengguna Untuk Merancang Transportasi Massal Berbasis Gender.
- Pusporini, P., Abhary, K., & Luong, L. (2013). Integrating environmental requirements into quality function deployment for designing eco-friendly product
- Erwin, M. E., & WP, S. N. (2015). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Internet Banking Bank Bukopin dengan Metode Fuzzy E-servqual, IPA, dan Usulan Perbaikan dengan Metode Qfd. *Industrial Engineering Online Journal*, 4(1).
- Reza, A., Ma'ali El Hadi, R., & Puspita, I. A. (2018). Usulan Pembuatan Kemasan Produk Sepatu Leveeburg Footwear Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *eProceedings of Engineering*, 5(1).
- Putri, S. I., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS*, 8(1), 11-16.
- Wibowo, A. T. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Berbasis Aplikasi Uber Menggunakan Metode Fuzzy dengan Pendekatan Service Quality* (Doctoral dissertation, Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW).
- Riza, S., & Sutopo, S. (2017). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 929-941.
- Chen, L. H., Ko, W. C., & Yeh, F. T. (2017). Approach based on fuzzy goal programming and quality function deployment for new product planning. *European Journal of Operational Research*, 259(2), 654-663.