

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) DALAM UPAYA PENENTUAN STANDAR KUALITAS
PELAYANAN ARENA FUTSAL KOTA SERANG**

**SKRIPSI
MANAJEMEN OPERASI**

(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng
Tirtayasa)



Disusun Oleh:

HILDA YUNIKE

5551121307

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

2016

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

**PERSETUJUAN PENGESAHAN PEMBIMBING
DAN DEWAN PENGUJI**

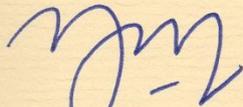
Skripsi dengan judul :

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
DALAM UPAYA MENENTUKAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
ARENA FUTSAL KOTA SERANG**

Telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan dinyatakan :
LULUS

Pada hari Senin Tanggal 27, Bulan Juni, Tahun 2016, Oleh dewan penguji

Pembimbing I



Yanto Azie Setya, SE., M.si
NIP.197710072005011002

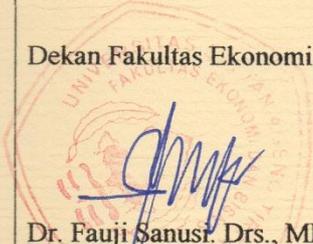
Pembimbing II



Gerry Ganika, SE., M.sc
NIP. 198205172006041003

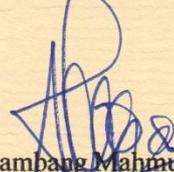
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Fauji Sanusi, Drs., MM
NIP : 196008262003121001

Ketua Jurusan Manajemen



Bambang Mahmudi, SE., MM
NIP : 196704122002121002

DEWAN PENGUJI

1. Dr. H. Djasuro Surya, Drs., M.Si
NIP : 195508051982041001
(Ketua Penguji)

() (26/07/16)

2. Ranthy Pancasasti, S.Kom., MM
NIP : 197209302003122001
(Penguji I)

() (25/7)

3. Ahyakudin, SE., MM
NIP : 197110122006041007
(Penguji II)

() (26/7/2016)

Nama : Hilda Yunike
No Induk Mahasiswa : 5551121307
Jurusan : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata-1 (S1)

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Man jadda wa jadda
"Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, dia pasti akan berhasil"

Man Shabara Zhafira
"Barangsiapa yang bersabar, dia pasti akan beruntung"

Man Sara A'la Darbi Washala
"Barangsiapa yang menapaki jalan-Nya, dia akan sampai ke tujuan"
(Anonymus)

Saya persembahkan skripsi ini keruntuk :

Papa dan Mama Tercinta

Adik dan Saudara

Unggang yang sudah tenang di alam sana

Serta keluarga besar

Teman-teman seperjuangan, Sahabat-sahabatku dan kekasih hatiku yang selalu memberi support, doa dan dukungan. Terima kasih atas semua cerita, ketulusan dan kebaikan kalian. Semoga kebahagiaan menyertai kita semua

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

SURAT PERNYATAAN

Saya (Hilda Yunike) (NIM.5551121307) Jurusan (Manajemen) menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Penentuan Standar Kualitas Pelayanan Arena Futsal Kota Serang.** Saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dari Universitas SultanAgeng Tirtayasa, seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya oranglain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penuliskarya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupapencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai denganperaturan perundang-undangan yang berlaku.

Serang, 22 Juni 2016



nyataan

(Hilda Yunike)

NIM :5551121307

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengemukakan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

ABSTRAK

Hilda Yunike/ 121307 / Skripsi / Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Sultan Ageng Tirtayasa / Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Penentuan Standar Kualitas Pelayanan Arena Futsal Kota Serang/ Pembimbing I Yanto Azie Setya, SE, Msi. Pembimbing II Gery Ganika, SE., Msc.

Penelitian ini diangkat dari rumusan masalah yang berawal dari masalah faktor pembentuk kualitas dan standar kualitas pelayanan yang belum diketahui di arena futsal Kota Serang.

Dari permasalahan penelitian ini dilakukan penelitian dengan metode Quality Function Deployment dengan House of Quality dengan menggunakan benchmarking yang bertujuan untuk menentukan kebutuhan pelanggan sehingga setiap area fungsional organisasi atau perusahaan dapat bertindak terhadap layanan fungsional yang ada dan dapat ditentukan standar kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey dengan alat bantu kuesioner terhadap 105 pelanggan dari tiga arena futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi yaitu Wangsa Jaya Futsal, Radar Banten Futsal dan Flaminggo Futsal, serta wawancara langsung dan observasi terhadap pengelola tiga arena futsal tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah suatu penetapan standar berdasarkan branchmarking. Setiap standar teknis dapat dijadikan sebagai masukan bagi arena futsal di Kota Serang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Standar teknis tersebut meliputi (1) jenis lapangan Vynil Eropa (2) penggunaan 9 blower dan didesain setengah terbuka (3) pencahayaan lapangan menggunakan 5 lampu sorot LED 400 watt (4) tempat duduk penonton tribun dan tambahan kursi serta meja (5) penggunaan 4 toilet yang selalu bersih dan wangi.

Kata Kunci : Quality Function Deployment, Benchmarking, Standar Kualitas Pelayanan.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

ABSTRACT

Hilda Yunike / 121307 / Thesis / Department of Management Faculty of Economics and Business - University of Sultan Ageng Tirtayasa / The Implementation of Quality Function Deployment (QFD) In Effort Determination Service Quality Standards of Futsal Arena Serang / Supervisor I Yanto Azie Setya, SE, Msi. Supervisor II Gery Ganika, SE., Msc.

This study was lifted from the formulation of the problem that originated from problems of the determining factors of quality and service quality standards are not yet known in the futsal arena Serang.

The problems of the study was conducted the research with Quality Function Deployment with the House of Quality by using benchmarking which aims to determine customer needs so that each functional area of the organization or company can act against functional services that exist and can be specified service quality standards in accordance with the needs and desires of consumers. Data was gathered by a survey method with questionnaire tools for 105 customers of three futsal arena that has the highest occupancy rate as its should been Wangsa Jaya Futsal, Futsal, Flaminggo Radar Banten Futsal, as well as direct interviews and observations towards the three managers of the futsal arena.

Results from this study is a standards based on benchmarking. Each technical standards can be used as input for the futsal arena in Serang city to improve the quality of its service. The technical standards include (1) the type of field vinyl Europe (2) the use of 9 blowers and designed half-open (3) lighting field with 5 LED spotlights 400 watt (4) seat spectator stands and additional chairs and tables (5) the use of 4 toilets were always clean and fragrant.

Keywords: Quality Function Deployment, Benchmarking, Service Quality Standards.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Penentuan Standar Kualitas Pelayanan pada Arena Futsal Kota Serang”**. Walaupun mengalami kesulitan dan hambatan dalam melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi ini, namun berkat dorongan, arahan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak maka kesulitan serta hambatan tersebut dapat terlewati.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Dr. Fauzi Sanusi, MM. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. Bambang Mahmudi, SE,.MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
4. Eloh Bahiroh, SE,.MM. Selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
5. Bambang Mahmudi, SE,.MM. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan pembelajaran.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

6. Yanto Azie Setya, SE,.Msi. Selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

7. Gery Ganika, SE,.Msc. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan , dorongan, arahan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

8. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

9. Kedua orang tuaku tercinta dan adikku tersayang, yang senantiasa memberikan dukungan tak terhingga kepada penulis baik dalam bentuk moril maupun materil, kasih sayang yang tiada batas, motivasi, serta doa yang tak pernah putus dan mengiringi setiap langkah penulis, sehingga penulis dapat semakin kuat dan terus semangat untuk terus menggapai cita-cita.

10. Kekasih hatiku Irfan Cahyo Anggoro yang telah memberikan doa, *support*, dorongan serta membantu proses penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

11. Teman- teman seperjuangan dan sahabat dari semester awal Ira, Dila, Rechan, Madam, Rafa dan Putri. Serta teman-teman yang senantiasa menemani penulis dikosan Irma, Nesya, Mutia, Lala dan Zeta. Sahabat-sahabat sedari SMP Neni, Ria dan Herna, Avie dan Nur.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

12. Teman-teman manajemen Kelas B angkatan 2012 , teman-teman konsentrasi Operasional, teman-teman satu bimbingan skripsi: Nisa, Anggi, Reni, Ema, Yeni, Nurma dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Teman-Teman yang tergabung dalam IGO travel, kemal, kunyit, oji, ilman, frastian, ella, anggi, aep, naila, angga, dan ridho surya.

13. Teman-teman KKM kelompok 129 desa Cilowong Taktakan.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, support dan bantuan dari awal hingga akhir, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya dimasa mendatang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk para pembaca terutama untuk peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa.

Serang, Juni 2016

Penulis

Hilda Yunike

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| ORISINALITASI SKRIPSI | |
| MOTTO PERSEMBAHAN | |
| ABSTRAK | |
| ABSTRACT | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Manajemen Operasi..... | 14 |
| 2.2 Jasa..... | 15 |
| 2.3 Kualitas..... | 17 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.5 Standar Kualitas..... | 23 |
| 2.6 <i>Total Quality Management (TQM)</i> | 24 |
| 2.7 <i>Patok Duga (Benchmarking)</i> | 30 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

| | |
|--|----|
| 2.8 Total Quality Service (TQS)..... | 31 |
| 2.9 Quality Function Deploymnet (QFD)..... | 34 |
| 2.10 House of Quality (HoQ) | 39 |
| 2.11 Penelitian Terdahulu..... | 41 |
| 2.12 Kerangka Pemikiran..... | 44 |

BAB III METODE PENELITIAN..... 48

| | |
|--|----|
| 3.1 Desain Penelitian..... | 48 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 49 |
| 3.2.1 Populasi | 49 |
| 3.2.2 Sampel..... | 50 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 52 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 55 |
| 3.5 Analisis Data..... | 60 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif..... | 60 |
| 3.5.2 Pengujian instrument penelitian..... | 60 |
| 3.5.3 Analisis QFD..... | 62 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 70

| | |
|---|----|
| 4.1 Sejarah singkat arena futsal Serang..... | 70 |
| 4.1.1 Wangsa Jaya Futsal..... | 70 |
| 4.1.2 Radar Banten Futsal..... | 71 |
| 4.1.3 Flaminggo Futsal..... | 72 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 73 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 79 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 79 |
| 4.3.2 Uji Reabilitas..... | 84 |
| 4.4 Analisis Quality Function Deployment dengan House of Quality..... | 86 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

| | |
|--|------------|
| 4.4.1 Analisis Costumer Requirements..... | 86 |
| 4.4.2 Analisis Tingkat Kepentingan Pelanggan..... | 89 |
| 4.4.3 Analisis Tingkat Kinerja..... | 93 |
| 4.4.4 Analisis Technical Requirements..... | 103 |
| 4.4.5 Benchmark..... | 105 |
| 4.4.6 Urutan Tingkat Kepentingan Standar..... | 129 |
| 4.4.7 Analisis hubungan Costumer Requirements dan Technical Requirements..... | 131 |
| 4.4.8 Analisis Sinergi Technical Requirements..... | 133 |
| 4.4.9 Analisis <i>House of Quality</i> | 135 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 146 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 146 |
| 5.2 Saran..... | 148 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 150 |
| LAMPIRAN | |



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

DAFTAR TABEL

| | HALAMAN |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Daftar Arena Futsal Kota Serang Tahun 2016..... | 3 |
| Tabel 1.2 Jumlah dan Jenis Lapangan Arena Futsal Serang | 6 |
| Tabel 1.3 Data Jumlah Jam Tiap Satu Lapangan Futsal Tahun 2015..... | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 44 |
| Tabel 3.1 Daftar Arena Futsal Kota Serang..... | 50 |
| Tabel 3.2 Penentuan Sampel Penelitian dengan Teknik Purposive Sampling..... | 51 |
| Tabel 3.3 Variabel dan Atribut Persyaratan Pelanggan..... | 55 |
| Tabel 3.4 Jenis dan Sumber Data | 57 |
| Tabel 4.1 Pendidikan Terakhir Responden..... | 74 |
| Tabel 4.2 Usia Responden | 75 |
| Tabel 4.3 Sumber Informasi Responden..... | 76 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Kunjungan Arena Futsal dalam Satu Tahun.... | 77 |
| Tabel 4.5 Jumlah Lapangan Favorite Ketiga Arena Futsal..... | 78 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan..... | 80 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja..... | 82 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan..... | 85 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Tingkat Kinerja..... | 85 |
| Tabel 4.10 Atribut <i>Costumer Requirements</i> | 87 |
| Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Pelanggan Ketiga Arena Futsal Terpilih | 90 |
| Tabel 4.12 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pelanggan..... | 92 |
| Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Pelanggan Wangsa Jaya Futsal..... | 94 |
| Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Pelanggan Radar Banten Futsal..... | 96 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Flaminggo Futsal..... | 98 |
| Tabel 4.16 Rata-Rata Tingkat Kinerja Wangsa Jaya Futsal..... | 100 |
| Tabel 4.17 Rata-Rata Tingkat Kinerja Radar Banten Futsal..... | 101 |
| Tabel 4.18 Rata-Rata Tingkat Kinerja Flaminggo Futsal..... | 102 |
| Tabel 4.19 Technical Requirements..... | 103 |
| Tabel 4.20 Tingkat Kinerja Standar..... | 107 |
| Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Tingkat Kinerja Standar..... | 110 |
| Tabel 4.22 Benchmark..... | 127 |
| Tabel 4.23 Urutan Tingkat Kepentingan Pelanggan..... | 130 |



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/semua karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 House of Quality..... | 41 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 47 |
| Gambar 4.1 House of Quality Arena Futsal Kota Serang..... | 136 |



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kartu Bimbingan, Surat Tugas dan Surat penelitian..... | 153 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian | 158 |
| Lampiran 3 Data tingkat Okupansi Arena Futsal Kota Serang Tahun 2015..... | 161 |
| Lampiran 4 Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Ketiga Arena Futsal yang Diteliti..... | 162 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..... | 174 |
| Lampiran 6 Transkrip wawancara..... | 187 |
| Lampiran 7 Jurnal terkait | 191 |
| Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup..... | 215 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya menggemari dunia olahraga sepakbola, bahkan merupakan salah satu penggemar terbanyak di dunia (Pratama, 2014). Terlihat dari tingginya *euphoria* masyarakat Indonesia terhadap tim-tim sepakbola nasional dan internasional yang bermain di berbagai liga. Bahkan masyarakat Indonesia mempunyai tim dan pemain sepakbola favorit yang membuat masyarakat Indonesia semakin gemar dan termotivasi untuk berolahraga sepakbola. akan tetapi ketersediaan fasilitas olahraga sepakbola yang terbatas membuat masyarakat sulit untuk bermain sepakbola, salah satu penyebabnya adalah ketersediaan ruang publik untuk berolahraga yang semakin berkurang, hal ini membuat sebagian masyarakat Indonesia memilih olahraga futsal sebagai alternatif untuk berolahraga. Sehingga futsal merupakan solusi untuk kelangkaan serta minimnya sarana olahraga sepakbola.

Olahraga Futsal diciptakan di Kota Montevideo, Uruguay pada tahun 1930 oleh Juan Carlos Ceriani. Olahraga Futsal di mainkan diruangan tertutup (*Indoor*) dengan ukuran lapangan yang panjang = 25-42 m, lebar = 15-25 m. Olahraga futsal tidak jauh berbeda seperti olahraga sepakbola, pada umumnya dimainkan oleh dua tim yang berbeda namun bedanya olahraga futsal dimainkan oleh 5 orang

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

pemain dimana satu pemain bertugas sebagai penjaga gawang dan pemain lainnya bertugas sebagai pemain bertahan dan penyerang. Waktu yang diberikan olahraga futsal terdiri dari 2 babak dengan waktu normal 2x20 menit dan 10 menit untuk waktu istirahat. Jika pertandingan berakhir tanpa gol maka akan diberikan perpanjangan waktu selama 2x10 menit (Triupayanto dan Widiyanto, 2008).

Futsal yang sebelumnya sebagai olahraga alternatif kini menjadi olahraga yang digemari di Indonesia. *Tren* olahraga futsal juga diikuti oleh sebagian masyarakat kota Serang. Disamping untuk menyalurkan hobi dan bakat, futsal juga dapat digunakan sebagai media untuk menjaga kesehatan (Triupayanto dan Widiyanto 2008). Di sejumlah arena futsal hampir selalu padat dengan jadwal tim-tim yang berlaga. *Antusiasme* masyarakat dari kaum remaja hingga dewasa untuk bermain futsal makin dimanjakan dengan seringnya diadakan kompetisi-kompetisi futsal baik amatir maupun profesional. Hal ini membuat para pengusaha tertarik untuk mendirikan tempat olahraga futsal sehingga menyebabkan menjamurnya arena-arena futsal di berbagai tempat.

Banyaknya penggemar olahraga futsal pada kalangan masyarakat kota Serang menjadikan arena futsal sebagai sebuah kebutuhan utama dalam berolahraga. Para pengusaha yang melihat peluang inipun mulai berlomba-lomba dan mencari peruntungannya dalam bisnis arena futsal ini. Hingga saat ini Kota Serang memiliki 10 arena futsal, yaitu

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 1.1
Daftar Arena Futsal Kota Serang Tahun 2016

| Arena Futsal | Alamat |
|--------------------------|---|
| One Futsal | Jl. Raya Jakarta KM.4 Pakupatan Serang |
| Kenewae Futsal | Jl. Raya Cipocok KM 2,5 Kota Serang |
| Cia Futsal | Jl. Ayip Usman RT/RW 01/07 Kota Serang |
| Yumaga Futsal | Jl. Yusuf Martadilaga No. 41 Kota Serang |
| Radar Banten Futsal | Jl. Lingkar Selatan Lingkar Baru Serang |
| Flaminggo Futsal | Jl. Cilegon No.1 Kepandean Kota Serang |
| Wanda Galuh Futsal | Jl. Raya Serang-Pandeglang Palima Kota Serang |
| Perintis Kebon Futsal | Jl. Tb Suwanding lingkaran selatan Serang |
| Wangsa Jaya Futsal | Jl. Sayabulu Raya- Ciracas Kota Serang |
| Gedung Mas Futsal | Masjid Agung At- Tsauroh Kota Serang |

.Sumber : observasi peneliti

Dari sepuluh daftar arena futsal yang ada di Kota Serang 2 diantaranya milik perusahaan yaitu Radar Banten Futsal sebuah perusahaan dibidang media cetak di Banten dan Flaminggo Futsal milik sebuah perhotelan dan sisanya milik perseorangan. Menjamurnya arena futsal di Kota Serang membuat persaingan bisnis arena futsal semakin ketat. Para pengusaha arena futsal harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat bertahan.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Kriteria konsumen pengguna lapangan pun sama. Dari hasil wawancara langsung kepada pihak pengelola futsal seluruh Kota Serang kriteria konsumen pengguna lapangan terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Konsumen pengguna lapangan *member*, yaitu konsumen yang mempunyai jadwal latihan tetap setiap minggunya dan pembayaran dilakukan di awal bulan.
2. Konsumen pengguna lapangan harian, yaitu konsumen yang tidak mempunyai jadwal lapangan tetap atau datang sesuai keinginan konsumen dan melakukan pembayaran tepat selesai menyewa lapangan futsal.

Ketatnya persaingan dalam industri jasa khususnya industri jasa sewa lapangan futsal saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Banyaknya penyedia jasa lapangan futsal di Kota Serang membuat persaingan antar pengusaha lapangan futsal ini menjadi semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan munculnya dua lapangan futsal baru pada tahun 2015 di Kota Serang yang turut serta meramaikan bisnis yang menggiurkan ini. Semakin banyak penyedia jasa lapangan futsal, pengusaha lapangan futsal pun harus dapat membuat strategi bisnis agar mampu tetap bertahan. Peningkatan kualitas adalah strategi yang tepat dalam mengatasi masalah persaingan ini.

Peningkatan kualitas bagi pengusaha barang atau jasa itu penting, menurut Barry Render dan Jay Heizer (2005) peningkatan mutu dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar, reputasi dan persepsi mengenai produk atau jasa yang

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dihasilkan menjadi baik. Dalam industri jasa lapangan futsal di Kota Serang peningkatan kualitas dirasa sangat penting mengingat persaingan semakin ketat.

Selain itu pentingnya meningkatkan kualitas juga untuk memuaskan konsumen sehingga dapat memperluas pangsa pasar. Untuk itu pemilik perusahaan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk jasa seperti dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Sigit dan Oktafani,2014).

Untuk mencapai kepuasan konsumen, para pengusaha arena futsal harus mampu mengidentifikasi harapan dan keinginan konsumen dalam menyewa lapangan futsal, sehingga akan diketahui atribut apa saja yang sangat diminati dan tidak diminati oleh konsumen dalam lapangan futsal. Tidak adanya standar kualitas pelayanan arena futsal yang dapat dijadikan acuan membuat arena futsal kota Serang berbeda-beda dalam menentukan atribut yang digunakan dalam lapangan futsal mereka. Berikut data jumlah lapangan, jenis lapangan dan harga pada arena futsal Kota Serang:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 1.2
Data Jumlah dan Jenis Lapangan Kota Serang Tahun 2016

| Arena Futsal | Jumlah Lapangan | Jenis Lapangan | Harga sewa malam/jam |
|-----------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| Kenewae futsal | 3 | Rumput Sintetis | Rp. 180.000 |
| Yumaga futsal | 2 | Rumput Sintetis | Rp. 150.000 |
| Radar Banten futsal | 2 | Vynil Eropa | Rp. 170.000 |
| Flaminggo futsal | 1 | Rumput Sintetis | Rp. 150.000 |
| Wanda Galuh Futsal | 1 | Rumput Sintetis | Rp. 150.000 |
| Perintis Kebon futsal | 1 | Vynil korea | Rp. 145.000 |
| Wangsa Jaya futsal | 2 | Rumput Sintetis | Rp. 100.000 |
| Gedung Mas Futsal | 1 | Rumput Sintetis | Rp. 100.000 |

Sumber : data sekunder arena futsal kota Serang

Pada Tabel 1.2 diatas, dapat diketahui jumlah lapangan, jenis lapangan dan harga sewa malam per jam setiap arena futsal di Kota Serang. Harga sewa futsal berbeda pada siang hari dan malam hari, peneliti menggunakan harga malam hari karena arena futsal *indoor* biasa ramai pada malam hari. Pada tabel 1.2 diatas pula dapat diketahui pengelola arena futsal memiliki atribut yang berbeda yang digunakan dalam bisnis jasa lapangan futsal. Semua pengelola mempunyai strategi bisnisnya masing-masing dalam menarik konsumen. Ada yang menarik konsumen dengan harga sewa yang terjangkau dan ada pula yang menggunakan material lapangan yang berbeda dengan arena futsal Kota Serang lainnya. Sehingga harga dan material lapangan futsal di Kota Serang bervariasi.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/ seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Perbedaan penggunaan material lantai lapangan futsal dan harga sewa lapangan futsal serta atribut arena futsal lainnya menjadikan pertimbangan konsumen dalam memilih arena futsal mana yang akan di sewa. Oleh karena itu perbedaan tersebut mempengaruhi banyaknya jam penyewaan lapangan futsal di setiap arena futsal Kota Serang. Berikut data jumlah jam tiap satu lapangan futsal Kota Serang tahun periode 2015:

Tabel 1.3
Data Jumlah Jam Tiap Satu Lapangan Futsal Kota Serang Tahun 2015

| Nama futsal | Harga sewa malam/jam | Jumlah jam yg disewa | Jumlah lapangan | Jumlah jam yg disewa tiap lapangan |
|----------------|----------------------|----------------------|-----------------|------------------------------------|
| Kenewae | Rp.180.000 | 3.235 | 3 | 1.078 |
| Yumaga | Rp.150.000 | 1.772 | 2 | 886 |
| Radar Banten | Rp.170.000 | 3.560 | 2 | 1.780 |
| Flamingo | Rp.150.000 | 2.420 | 1 | 2.420 |
| Wanda Galuh | Rp.150.000 | 868 | 1 | 868 |
| Perintis kebon | Rp.145.000 | 858 | 1 | 858 |
| Wangsa Jaya | Rp.100.000 | 5.427 | 2 | 2.713 |
| Gedung Mas | Rp.100.000 | 1.710 | 1 | 1.710 |

Sumber: data sekunder arena futsal yang telah diolah

Dari data pada tabel 1,3 tersebut dapat dilihat bahwa tingkat okupansi tertinggi adalah Wangsa Jaya Futsal sebanyak 2.713 jam/tahun setiap lapangannya. Dari hasil wawancara peneliti kepada manager Wangsa Jaya Futsal,

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

banyaknya tingkat okupansi lapangan futsal disana dikarenakan adanya promo-promo harga diwaktu tertentu yang dibuat oleh pihak pengelola lapangan futsal untuk menarik konsumen. Oleh sebab itu, harga yang murah menyebabkan Wangsa Jaya Futsal memiliki tingkat okupansi tertinggi di seluruh arena futsal KotaSerang pada tahun 2015.

Dalam data tabel 1.3, kita dapat melihat juga bahwa Gedung Mas Futsal yang terletak dikawasan Masjid Agung tersebut memiliki satu lapangan futsal dengan harga sewa sama dengan Wangsa Jaya Futsal yang termasuk harga terendah tiap jamnya dibandingkan dengan harga sewa arena futsal Kota Serang lainnya. Harga sewa lapangan Gedung mas yaitu Rp.100.000,00 /jam dengan tingkat okupansi sebanyak 1.710/tahun. Tingkat okupansi tersebut hampir sama dengan Radar Banten futsal tiap lapangannya yaitu 1.780/tahun dengan perbedaan harga 70% lebih tinggi yaitu sebesar Rp.170.000,00 tiap jamnya.

Dari hasil analisis yang telah dipaparkan diatas membuktikan bahwa harga bukanlah satu-satunya faktor penentu konsumen dalam memilih arena futsal kota Serang. Kemungkinan adanya faktor lain selain harga yang menjadikan arena futsal di Kota Serang diminati konsumen. Dari hasil observasi juga dapat diketahui bahwa arena futsal di Kota Serang memiliki perbedaan atribut dan kualitas pelayanan berbeda. Oleh karena itu perlu adanya identifikasi keinginan dan harapan konsumen berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reability, Emphaty, Responsiveness* dan *Assurance*. Sehingga dapat diketahui faktor atau indikator lain selain harga sebagai pembentuk kualitas dan kualitas pelayanan apa yang diinginkan pelanggan arena futsal Kota Serang

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dengan menggunakan salah satu metode *Total Quality Management* yaitu metode *Quality Function Deployment*.

Quality Function Deployment adalah metode pendekatan terstruktur untuk mendefinisikan permintaan dan kebutuhan konsumen dan menerjemahkannya kedalam perencanaan spesifik untuk menciptakan apa yang diinginkan konsumen (Khangura & Gandhi, 2012). Dengan metode *Quality Function Deployment* dapat diketahui indikator-indikator yang menjadi penentu kualitas jasa arena futsal berdasarkan tingkat kepentingan konsumen dan persyaratan teknis pengelola futsal. Sehingga faktor-faktor pembentuk kualitas yang telah diketahui tersebut dapat dijadikan acuan ataupun standar kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas lapangan futsal Kota Serang dan dapat dijadikan referensi dalam pembentukan arena futsal selanjutnya dan menambah semangat sportifitas masyarakat Kota Serang dalam bermain futsal.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang ada, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam upaya Penentuan Standar Kualitas Pelayanan Arena Futsal Kota Serang**

1.2 Rumusan Masalah

Olahraga futsal merupakan olahraga yang sangat digemari diberbagai kalangan. Banyaknya penggemar olahraga futsal membuat para pengusaha melirik bisnis dalam bidang jasa yang satu ini, tidak terkecuali di Kota Serang. Banyak

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

pengusaha yang membuka arena futsal di berbagai wilayah Kota Serang. Sebanyak 10 arena futsal terdapat di Kota Serang, dua diantaranya milik perusahaan dan sisanya milik perorangan. Banyaknya para pengusaha arena futsal di Kota Serang membuktikan bahwa masyarakat Kota Serang sangat menyukai olahraga futsal di tengah keterbatasan lahan untuk berolahraga. Sehingga persaingan dalam industri jasa arena futsal semakin ketat.

Persaingan dalam bidang bisnis barang maupun jasa yang dinamis membuat para pengusaha harus dapat menentukan strategi bisnis apa yang akan diimplementasikan oleh para pengusaha arena futsal mereka agar dapat bertahan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi bisnis yang tepat dalam industri jasa lapangan futsal. Pengusaha harus dapat mengidentifikasi harapan dan keinginan konsumen agar diketahui faktor kualitas apa saja yang ditingkatkan oleh pengusaha jasa arena futsal ini.

Perumusan masalah ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan di Kota Serang dan mengetahui faktor penentu masyarakat kota Serang dalam memilih arena futsal yang akan digunakan dalam berolahraga futsal. Dalam hal ini adalah Wangsa Jaya Futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi arena futsal Kota Serang yaitu 2.713/jam selama tahun 2015. Hal ini membuktikan bahwa harga menjadi salah satu faktor penentu konsumen dalam memilih arena futsal di Kota Serang.

Namun ada faktor penentu lain selain harga yang menjadikan konsumen ingin menyewa lapangan futsal. Gedung Mas Futsal dan Radar Banten Futsal

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

yang memiliki harga yang jauh berbeda namun memiliki tingkat okupansi yang hampir setara. Perbedaan harga antara Gedung Mas Futsal dengan Radar Banten Futsal yaitu 70% lebih tinggi. Perbedaan harga yang cukup tinggi ini tidak menjadikan Radar Banten Futsal memiliki tingkat okupansi yang rendah. Hal ini membuktikan bahwa adanya faktor penentu lain selain harga yang dapat dijadikan acuan konsumen dalam memilih arena futsal.

Dari perumusan masalah diatas, dapat diturunkan menjadi 2 pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana persyaratan pelanggan (apa yang diinginkan pelanggan) dan persyaratan teknis (sumber daya yang dimiliki arena futsal) dalam usaha mengetahui faktor pembentuk kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang?
2. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha menentukan standar arena futsal Kota Serang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis yang dianalisis untuk mengetahui faktor selain harga yang menjadi pembentuk kualitas dalam usaha penentuan standar kualitas pelayanan arena futsal di Kota Serang.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2. Mengkaji penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha menentukan standar kualitas layanan arena futsal di Kota Serang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan selama penelitian, serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan, serta dapat mengambil kebenaran dari suatu teori.

2. Bagi Pengelola Lapangan Futsal

Diharapkan pengelola jasa lapangan futsal dapat mengambil sisi positif dari penelitian ini, guna menjadi bahan masukan dalam memperbaiki segala permasalahan didalam bisnis jasa lapangan futsal, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan pasar dan dapat memenuhi harapan dan keinginan konsumen, Dan juga sebagai acuan dan masukan bagi pendirian arena futsal selanjutnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan rujukan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan-masukan bagi pembaca atau bagi peneliti berikutnya sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan penelitian yang lebih baik lagi, terutama yang berhubungan dengan manajemen mutu dan perilaku konsumen.



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasi

Kegiatan produksi dalam suatu perusahaan merupakan suatu kegiatan yang penting. Produksi adalah dapur perusahaan yang memproduksi barang ataupun jasa, apabila kegiatan produksi dalam suatu perusahaan tersebut terhenti maka kegiatan perusahaan akan terhenti pula. Begitupun jika dalam proses produksi terdapat berbagai kendala yang mengakibatkan menurunnya kualitas produk yang dihasilkan sehingga perusahaan mengalami kerugian akibat kendala tersebut. Maka dibutuhkan penerapan manajemen produksi dan operasi yang baik, khususnya dalam pengendalian kualitas produk dan jasa.

Pengertian manajemen operasi menurut (Assauri,2008) adalah

“Kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya berupa Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Alat dan Sumber Daya Dana serta bahan, secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan (utility) suatu barang atau jasa.”

Adapun pengertian manajemen operasi menurut (Heizer dan Render, 2005) yaitu “Serangkaian aktifitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.”

Manajemen produksi dan operasi menurut (Handoko. T. Hani,2008:3) merupakan “usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya

PERINGATAN !!!

14

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

(faktor produksi) dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa”.

Menurut Eddy Herjanto (2007) pengertian manajemen operasi yaitu mengandung unsure adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari definisi-definisi yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa Manajemen Operasi adalah pengelolaan seluruh sumber daya operasional secara efektif dan efisien untuk menambah nilai guna suatu barang ataupun jasa.

2.2 Jasa

Jasa mempunyai sifat yang unik, dimana jasa yang dibutuhkan oleh masing-masing orang pasti berbeda-beda. Jasa memiliki interaksi yang tinggi dengan pelanggan, karena itu seringkali sulit untuk distandarisasi dan dibuat seefisien mungkin seperti yang diinginkan.

Menurut Render dan Heizer (2005), jasa merupakan “kegiatan ekonomi yang menghasilkan barang tidak nyata”.

Pengertian jasa menurut (Kotler dan Keller, 2009) Jasa adalah “Semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.”

Jasa adalah “setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

intangible, konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” (Jasfar, 2005).

Adapun menurut Fandy Tjiptono (2005) pengertian jasa atau *service* adalah “aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual namun jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak karena pembelian suatu jasa seringkali pula meliputi barang-barang yang melengkapinya (misalnya makanan di restoran).”

Pengertian jasa yang telah diuraikan tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa adalah Setiap tindakan atau aktivitas yang tidak terlihat atau tidak mencakup produk fisik tapi dapat dirasakan kegunaannya yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Jasa mempunyai 4 karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu (Tjiptono, 2005):

1. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud), jasa tidak dapat dilihat, diraba, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi.

Untuk mengurangi keraguan konsumen jasa, maka konsumen dapat mengamati tanda maupun keterangan mengenai mutu jasa tadi.

Dengan demikian, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi. Untuk mengurangi keraguan konsumen jasa, maka konsumen dapat mengamati tanda maupun keterangan mengenai mutu jasa tadi. Dengan demikian, tugas pemberi jasa adalah

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

mengelola keterangan atau informasi untuk mewujudkan produk yang tidak berwujud.

2. *Inseparability*

Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama (tidak terpisahkan). Interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan mempengaruhi hasil dari jasa tersebut karena itu efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsure yang pokok.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat berubah-ubah karena merupakan *non-standardized output* artinya banyaknya variasi bentuk kualitas dan jenis jasa tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur dan konsumen yang tidak terlayani.

2.3 Kualitas

Kualitas tidak dapat diukur karena mungkin berada dalam sudut pandang beholder (pelanggan). Namun untuk menciptakan sebuah produk atau jasa para pengelola perusahaan harus mampu menetapkan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh beholder (pelanggan).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Kualitas adalah “kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan”. (Heizer dan Render, 2005).

Menurut Yamit (2004) kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera (*fitness for use*).

Goetsch dan Davis (1997) mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kotler dan Keller (2009) mendefinisikan “kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.” Definisi ini menekankan pada fokus pelanggan.

Adapun pengertian kualitas menurut (Soewarso, 2004) adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau (costumer) dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

Kualitas sering kali diartikan “sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan”. (Gaspersz, 2002).

Beberapa definisi umum tentang kualitas dikemukakan guru kualitas, antara lain adalah pendapat Juran (Tjiptono dan Diana, 2003) yang mendefinisikan “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya.”

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Juran memperkenalkan *The Juran Trilogy* yang terdiri dari (Tjiptono dan Diana, 2003):

1. Perencanaan Kualitas

Perencanaan kualitas meliputi pengembangan produk, sistem, dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Langkah-langkah yang dibutuhkan untuk itu adalah:

- a) Menentukan siapa yang menjadi pelanggan.
- b) Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan.
- c) Mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d) Mengembangkan sistem dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut.
- e) Menyebarkan rencana pada level operasional.

2. Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas meliputi langkah-langkah berikut:

- a) Menilai kinerja aktual kualitas.
- b) Membandingkan kinerja dengan tujuan.
- c) Bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.

3. Perbaikan kualitas

Perbaikan kualitas harus dilakukan secara *on-going* dan terus menerus.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

- a) Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

- b) Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan.
- c) Membentuk suatu tim proyek yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan.
- d) Memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menemukan solusi, dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.

Juran juga mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) langkah dasar yang harus diambil perusahaan bila mereka ingin mencapai kualitas tingkat dunia yang dikenal dengan *Juran's Three Steps to Progress* (Tjiptono dan Diana, 2003) yaitu :

1. Mencapai perbaikan terstruktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak.
2. Mengadakan program pelatihan secara luas.
3. Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang tinggi.

Crosby (Tjiptono dan Diana, 2003) mendefinisikan kualitas “sebagai tingkat kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*), yaitu persyaratan pelanggan, bukan persyaratan perusahaan”.

Berbeda dengan pendapat Deming (Tjiptono dan Diana, 2003) yang menyatakan bahwa kualitas adalah “suatu tingkat yang dapat diprediksi dari

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.”

Tidak satupun definisi kualitas yang diungkapkan para ahli yang sempurna, tidak ada pula yang dapat diterima secara universal. Akan tetapi, pada intinya dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa persamaan pada elemen-elemen berikut ini (Tjiptono dan Diana, 2003):

1. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi yang telah diuraikan menurut pendapat para ahli mengenai kualitas yang Pengertian kualitas tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas sebagai totalitas dari karakter suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Jasfar (2005), kualitas jasa adalah “bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya.”

Parasuraman dalam Jasfar (2005) menjelaskan mengenai “konsep tentang kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan persepsinya terhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*).”

Secara umum definisi kualitas jasa pelayanan adalah “perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan”. (Yamit, 2004).

Definisi-definisi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah jasa yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu (Tjiptono dan Diana, 2003):

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5 Standar Kualitas

Menurut Prawirosentono (2007), standar mutu atau kualitas merupakan bagian dari standar produk (barang atau jasa). Seyogyanya perencanaan standar produk merupakan bagian dari perencanaan produksi secara keseluruhan dari suatu perusahaan, baik industry manufaktur maupun industry jasa.

Standar mutu dari suatu produk (barang atau jasa) merupakan salah satu dari standar produk bersangkutan secara keseluruhan. Standar mutu menurut Prawirosentono (2007) meliputi:

1. Standar operasional teknik (*technical operational standard*)

Standar operasional teknik adalah hal-hal yang berkaitan dengan bentuk (desain) dan mutu produk yang akan dihasilkan. Standar operasional teknik terdiri atas:

- a. Jenis dan jumlah bahan baku (standar bahan baku);
- b. Lama proses pembuatannya (standar waktu operasional);
- c. Mesin dan peralatan (standar teknologi yang berkaitan dengan mesin);
- d. Bangunan (standar bangunan);

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2. Standarisasi operasional manajerial (*managerial operational standard*)

Standarisasi operasional manajerial merupakan kebijaksanaan-kebijaksanaan manajemen perusahaan yang bersangkutan dalam rangka operasi perusahaan. Umumnya standar operasional manajerial meliputi bidang-bidang administrasi yang terdiri atas:

- a. Harga (standar harga)
- b. Gaji dan upah (standar gaji atau upah minimum)
- c. Standar penilaian
- d. Pangkat atau jabatan (standar pangkat atau jabatan)

2.6 *Total Quality Management*

Total Quality Management merupakan “suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya”. (Tjiptono dan Diana, 2003).

Sementara Santoso (dalam Yamit, 2004) memberi definisi *Total Quality Management* adalah “system manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.”

Kit Sadgrove (dalam Yamit, 2004) mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

pelanggan dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan dan memotivasi karyawan.”

Adapun Yusof dan Aspinwall (Dalam Hussain et al, 2012) mendefinisikan *Total Quality Management* adalah “pengaturan manajemen kualitas yang komprehensif yang berfokus pada kepuasan konsumen dan keberlangsungan perusahaan.”

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah diuraikan diatas, penulis menyimpulkan *Total Quality Management* atau Manajemen Kualitas Total adalah suatu system atau pendekatan yang memaksimalkan usaha perusahaan atau organisasi untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus pada seluruh aspek perusahaan dengan tujuan untuk memuaskan konsumen dan mempertahankan keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang.

Menurut Hensler dan Brunell (dalam Tjiptono dan Diana 2003), terdapat empat prinsip utama dalam *Total Quality Management*, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2. Respek terhadap setiap orang

Karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan suatu sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar perasaan. Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini yaitu pertama, prioritasasi (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. Konsep kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik data memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4. Perbaikan berkesinambungan

Setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif atas hasil yang diperoleh.

Total Quality Management merujuk kepada penekanan kualitas yang meliputi organisasi secara keseluruhan, mulai dari pemasok sampai konsumen.

Total Quality Management “menekankan pada komitmen manajemen untuk memiliki keinginan yang berkesinambungan bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi konsumen”.

(Heizer dan Render, 2005).

Menurut Heizer dan Render (2005), terdapat 6 (enam) konsep *Total Quality Management* yang efektif, yaitu:

1. Perbaikan terus-menerus

Total Quality Management membutuhkan perbaikan yang terus menerus yang tidak pernah berhenti yang meliputi orang, peralatan, pemasok, bahan, dan prosedur. Dasar filosofi ini adalah bahwa setiap aspek operasi dapat diperbaiki. Tujuan akhirnya adalah kesempurnaan, yang tidak akan pernah dicapai tetapi selalu dicari.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2. Pemberdayaan karyawan

Pemberdayaan karyawan berarti meluaskan pekerjaan karyawan sehingga tanggung jawab dan wewenang tambahan dipindahkan sedapat mungkin pada tingkat terendah dalam organisasi.

3. *Benchmarking*

Benchmarking merupakan pemilihan standar kinerja yang mewakili kinerja terbaik sebuah proses atau aktivitas.

4. *Just In Time*

System *Just In Time* didesain untuk memproduksi dan mengantarkan barang saat mereka dibutuhkan.

5. Konsep Taguchi

Genichi Taguchi memiliki tiga konsep yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas produk dan proses, yaitu:

a. *Quality Robustness* (ketangguhan kualitas) Produk berkualitas tangguh adalah produk yang dibuat secara konsisiten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terlepas dari kondisi yang kurang baik dalam proses produksinya.

b. *Quality Loss Function*, *Quality loss function* merupakan sebuah fungsi matematis yang mengidentifikasi semua biaya yang berkaitan dengan kualitas yang buruk dan menunjukkan bagaimana biaya ini meningkat sejalan dengan kualitas produk yang menjauh dari keinginan konsumen.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Target-Oriented Quality (kualitas berorientasi target), Kualitas berorientasi target merupakan sebuah filosofi perbaikan terus menerus untuk menjadikan produk sesuai dengan target.

6. Pengetahuan mengenai peralatan

Untuk memberdayakan karyawan dan menerapkan *Total Quality Management* sebagai suatu usaha yang berlanjut, setiap orang dalam organisasi harus dilatih teknik-teknik *Total Quality Management*. Alat bantu *Total Quality Management* antara lain: *House of Quality*, *Check Sheet*, Diagram Sebar, Diagram Sebab-Akibat (*Fishbone Diagram*), Diagram Pareto, Diagram Proses, Histogram dan *Statistical Process Control*.

Dari sudut pandang *Total Quality Management*, konsumen merupakan penilai akhir terhadap kualitas yang diberikan perusahaan atau organisasi. Konsep *Total Quality Management* memiliki orientasi pelanggan, bukan orientasi terhadap produk serta memiliki pemikiran jangka panjang.

Total Quality Management memusatkan perhatian pada mutu dan perbaikan terus-menerus demi tercapainya kepuasan konsumen. Sejahtera sebuah organisasi mampu memuaskan kebutuhan konsumen dalam hal mutu, maka hal itu menjadi keunggulan kompetitif perusahaan atau organisasi dan dapat menciptakan konsumen menjadi konsumen dengan loyalitas yang tinggi, selain itu perbaikan terus-menerus dalam mutu dan keandalan jasa-jasa atau produk-produk sebuah organisasi dapat menghasilkan suatu keunggulan kompetitif yang sulit ditandingi oleh pesaing.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2.7 Patok Duga (*Benchmarking*)

Patok duga atau *Benchmarking* mulai muncul pada permulaan tahun 1980an, tetapi baru menjadi trend dalam manajemen sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada awal 1990an ini. Bahkan pada tahun 1990, separuh dari perusahaan-perusahaan yang termasuk dalam fortune 500 menggunakan teknik ini.

Patok duga atau *benchmarking* sendiri didefinisikan sebagai proses perbandingan dan pengukuran operasi atau proses internal organisasi terhadap mereka yang terbaik dalam kelasnya, baik dari dalam maupun dari luar industry (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana 2003).

Dorongan untuk melakukan patok duga banyak ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan. Adanya pemasok yang semakin kompetitif telah membuat pelanggan mengetahui dan meminta standar produk dan pelayanan yang berbeda dan lebih baik (Tjiptono dan Diana, 2003).

Secara umum manfaat yang diperoleh dari patok duga dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok besar, yaitu perubahan budaya, perbaikan kinerja dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia (Ross, 1994 dalam Tjiptono dan Diana):

1. Perubahan Budaya

Patok duga memungkinkan perusahaan untuk menetapkan target kinerja baru yang realistis. Proses ini berperan besar dalam meyakinkan setiap

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

orang dalam organisasi akan kredibilitas target yang ingin dicapai tersebut. Hal ini dapat mengatasi sindrom *'not invented here'* dan alasan *'we're different'* yang sering dilontarkan sebagai argument untuk tetap mempertahankan status quo.

2. Perbaikan Kinerja

Patok duga memungkinkan perusahaan atau organisasi untuk mengetahui adanya gap-gap tertentu dalam kinerja untuk memilih proses yang akan diperbaiki. Hal ini dapat bermanfaat bagi perancangan ulang suatu produk atau jasa untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

3. Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia

Patok duga memberikan dasar bagi pelatihan. Para karyawan mulai menyadari bahwa ada gap antara apa yang mereka kerjakan dan apa yang dikerjakan oleh karyawan perusahaan yang terbaik dikelasnya. Usaha mengurangi gap memerlukan keterlibatan karyawan dalam setiap teknik pemecahan masalah dan perbaikan proses. Melalui keterlibatan tersebut setiap karyawan mengalami peningkatan kemampuan dan keterampilan.

2.8 Total Quality Service

Total Quality Service dapat didefinisikan “sebagai sistem manajemen strategic dan integratif yang melibatkan semua manajemen dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan”. (Stamatis dalam Tjiptono, 2005).

Adapun menurut Yamit (2004) *Total Quality Service* adalah “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (*stakeholders*), yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik”.

Dari beberapa pengertian yang telah disebutkan penulis menyimpulkan bahwa *Total Quality Service* atau Kualitas Pelayanan Total adalah sistem manajemen yang menjalankan perbaikan kualitas secara terus-menerus dengan pihak yang berkepentingan dengan pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen.

Total Quality Service memfokuskan pada lima hal pokok (Tjiptono, 2005)

yaitu:

1. Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Dalam *Total Quality Service* pengidentifikasian pelanggan merupakan prioritas utama, kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut.

2. Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif bagi organisasi yang dipimpinnya lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata. Manajemen juga harus mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka yang secara aktual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Untuk itu perlu menciptakan iklim yang kondusif dan mendukung tim kerja multidisipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem, dan lingkungan perusahaan.

3. Pengukuran

Menjadi kebutuhan pokok bagi organisasi jasa untuk menyusun ukuran ukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan konsumen. Unsur-unsur yang terdapat pada sistem pengukuran tersebut terdiri atas:

- a) Menyusun ukuran proses dan hasil.
- b) Mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan.
- c) Mengkoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas antara lain dengan cara membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal serta dengan menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang diterapkan, seperti

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

perencanaan strategi, komunikasi, penghargaan, dan promosi karyawan dan sebagainya.

5. Perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*)

Dalam rangka perbaikan berkelanjutan, setiap orang dalam organisasi bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan, memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses, mengurangi waktu siklus, mengantisipasi perubahan kebutuhan pelanggan dan mau menerima umpan balik tanpa rasa takut dan khawatir.

2.9 *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment dikembangkan pertama kali di Jepang oleh Mitsubishi's Kobe Shipyard pada tahun 1972 yang kemudian diadopsi oleh Toyota. Ford Motor Company dan Xerox membawa konsep ini ke Amerika Serikat pada tahun 1986. Semenjak itu QFD banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan Jepang, Amerika Serikat dan Eropa. Perusahaan-perusahaan besar menggunakan konsep ini untuk memperbaiki komunikasi, pengembangan produk, serta proses dan system pengukuran. (Tjiptono dan Diana, 2003)

Quality Function Deployment adalah sebuah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk yang mampu mengintegrasikan *voice of costumers* ke dalam proses perancangannya.

Quality Function Deployment didefinisikan sebagai “proses perencanaan untuk pengembangan produk dengan menggunakan metode yang sistematis untuk

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

menerjemahkan keinginan konsumen ke dalam parameter pengembangan prosesnya.” (king dalam Marian Garcia et al , 2007)

Definisi *Quality Function Deployment* menurut Render dan Heizer (2005) adalah “suatu proses menetapkan keinginan pelanggan (*what*) dan menerjemahkannya menjadi atribut (*how*) agar setiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakannya.”

Adapun menurut Khangura dan Gandhi (2012) dalam jurnalnya mendefinisikan *Quality Function Deployment* adalah “suatu pendekatan structural yang mendefinisikan kebutuhan dan harapan konsumen dan menerjemahkannya kedalam perencanaan yang spesifik.”

(Giorgio Merli dalam Goetsch dan Davis, 1997) Berpendapat bahwa “*Quality Function Deployment* dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk.”

Dari uraian beberapa pendapat para ahli diatas mengenai *pengertian Quality Function Deployment*, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Quality Function Deployment* atau Pengembangan Fungsi Kualitas adalah suatu metode yang sistematis dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk mengetahui harapan dan keinginan konsumen dan menyesuaikannya dengan kemampuan perusahaan dalam proses perencanaanya guna menciptakan dan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

meningkatkan kepuasan konsumen serta keberlangsungan perusahaan atau organisasi dalam jangka panjang.

Fokus utama *Quality Function Deployment* yaitu pelibatan konsumen pada proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Filosofi yang mendasarinya adalah bahwa “pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk, meskipun suatu produk yang telah dihasilkan dengan sempurna, bila mereka memang tidak menginginkan atau membutuhkannya”. (Tjiptono dan Diana, 2003).

Penerapan *Quality Function Deployment* mempunyai manfaat yang besar bagi perusahaan. Manfaat utama yang diperoleh dari penerapan *Quality Function Deployment* yaitu (Tjiptono dan Diana, 2003):

1. Fokus pada pelanggan

Quality Function Deployment memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan. Informasi tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam sekumpulan persyaratan pelanggan yang spesifik.

2. Efisiensi waktu

Quality Function Deployment dapat mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

3. Orientasi kerja sama tim

Quality Function Deployment merupakan pendekatan kerja sama tim.

Semua keputusan dalam proses didasarkan pada konsensus dan dicapai melalui diskusi mendalam dan *brainstroming*. Oleh karena setiap tindakan yang perlu dilakukan diidentifikasi sebagai bagian dari proses tersebut, sehingga pada gilirannya hal ini mendorong kerjasama tim yang lebih kokoh.

4. Orientasi pada dokumentasi

Quality Function Deployment menghasilkan dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan. Dokumen ini berubah secara konstan setiap kali ada informasi baru yang dipelajari dan informasi lama yang dibuang. Informasi yang *up-to-date* mengenai persyaratan pelanggan dan proses internal, sangat berguna bila terjadi *turnover*.

Quality Function Deployment menerjemahkan persyaratan pelanggan atau yang biasa disebut *Costumer Requirements*. Persyaratan pelanggan ini tertulis dari bahasa pelanggan yang dikelola untuk mencapai pengertian umum mengenai keinginan konsumen. (Khagura dan Gandhi, 2012)

Quality Functiom Deployment menerjemahkan persyaratan pelanggan, apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. *Quality Function Deployment* memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum. *Quality Function Deployment* juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

Quality Function Deployment menggunakan matrix berbentuk rumah yang sering disebut dengan *House of Quality*, yang digunakan untuk mendiskripsikan keinginan konsumen serta kemampuan teknis perusahaan untuk merancang dan memproduksi barang atau jasa sesuai keinginan konsumen.

Terdapat beberapa alat yang biasa digunakan dalam melaksanakan proses *Quality Function Deployment*. Menurut Tjiptono dan Diana (2003), alat spesifik yang sering digunakan dalam analisis *Quality Function Deployment* terdiri dari 4 macam, yaitu:

1. Diagram Afinitas

Diagram afinitas merupakan suatu metode *brainstorming* yang digunakan untuk mendorong pemikiran kreatif. Alat ini sangat bermanfaat dalam membantu mengatasi segala rintangan yang timbul karena kegagalan masa lalu.

2. *Interrelationship Digraph*

Diagram afinitas mengidentifikasi isu dan ide yang berkaitan dengan sasaran atau masalah yang spesifik. Dalam diagram tersebut proses kreatif tercatat dengan baik. *Interrelationship Digraph* digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara berbagai ide yang tercatat dalam diagram afinitas.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

3. Tree Diagram

Diagram Afinitas dan *Interrelationship Digraph* mengidentifikasi isu-isu atau masalah-masalah dan interaksinya. *Tree* diagram menggambarkan tugas-tugas yang perlu dilaksanakan agar dapat memecahkan masalah yang dihadapi.

4. Diagram Matriks

Diagram ini merupakan alat yang bermanfaat dalam mengidentifikasi dan menggambarkan secara grafis hubungan antara tanggung jawab, tugas, fungsi, dan lain-lain. Diagram matriks sering digunakan untuk menyebarkan persyaratan kualitas ke dalam ciri khas rekayasa dan kemudian ke dalam persyaratan produksi.

2.10 House of Quality

Analogi yang paling sering digunakan untuk menggambarkan struktur *Quality Function Deployment* adalah suatu matriks yang berbentuk rumah yang disebut *House of Quality*. Secara garis besar matriks ini adalah upaya untuk mengkonversi voice of customer secara langsung terhadap persyaratan teknik atau spesifikasi teknik dari produk atau jasa yang dihasilkan.

Render dan Heizer (2005) mendefinisikan *House of Quality* “sebagai suatu teknik untuk mendefinisikan hubungan antara keinginan konsumen ke dalam atribut-atribut barang dan jasa”.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) *House of Quality* terdiri dari 6 komponen, yaitu:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

1. Komponen 1 (tembok rumah sebelah kiri): *Customer requirement/voice of customer* adalah masukan dari pelanggan. Pada langkah ini pemanufaktur berusaha menentukan segala persyaratan yang dikehendaki pelanggan dan berhubungan dengan produk.
2. Komponen 2 (langit-langit rumah): *Technical description/voice of the company* berisikan berbagai macam penjelasan teknis yang diberikan perusahaan untuk menanggapi persyaratan konsumen.
3. Komponen 3 (tembok rumah sebelah kanan): *Prioritized customer requirement* komponen ini merupakan matriks perencanaan. Matriks ini merupakan komponen yang digunakan untuk menerjemahkan persyaratan pelanggan kedalam rencana-rencana untuk memenuhi atau melampaui persyaratan tersebut.
4. Komponen 4 (bagian tengah rumah): *Relationship between requirement and description* yaitu persyaratan pelanggan dikonversikan kedalam aspek-aspek pemanufakturan.
5. Komponen 5 (bagian bawah rumah): *Prioritized Technical Requirement* merupakan daftar prioritas persyaratan proses pemanufaktur.
6. Komponen 6 (bagian atap rumah): *Interrelationship between technical description* adalah pertimbangan persyaratan pelanggan dan kemampuan pemanufakturan organisasi. Langkah yang dilakukan adalah identifikasi trade-off yang berhubungan dengan persyaratan pemanufaktur.

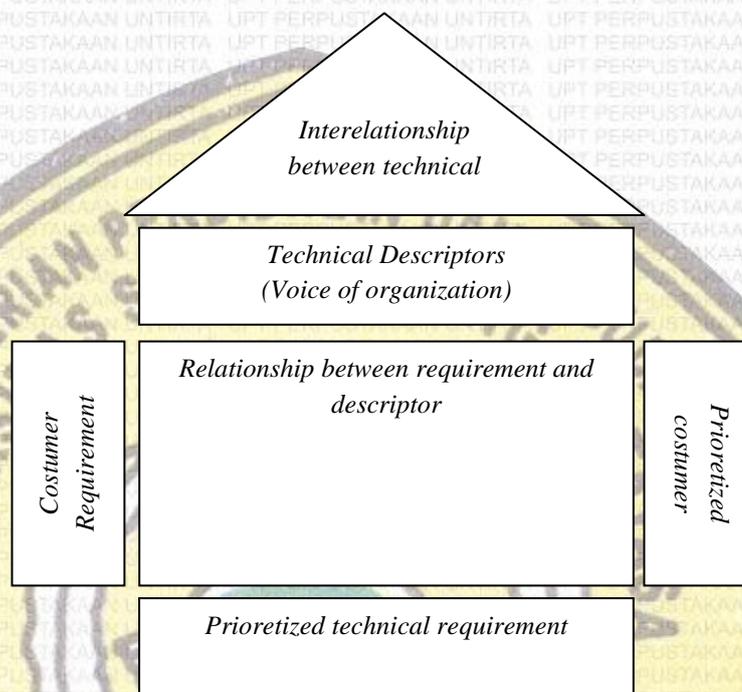
PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Gambar 2.1
House of Quality



Sumber: (Tjiptono dan Diana, 2003)

2.11 Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai penerapan *Quality Function Deployment* sudah pernah dilakukan sebelumnya. Pada umumnya dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements*.

Riki Marhaendra Aji (2009) dalam penelitian yang berjudul "Analisis kualitas pelayanan Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan menerapkan metode *Quality Function Deployment*" Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan *Customer Requirement* dan *Technical Requirement* dan untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas konsumen sehingga

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dapat diketahui atribut apa saja yang diperbaiki dan ditingkatkan untuk mencapai tingkat optimal pada jasa pelayanan. Berdasarkan *House of Quality* matrix diketahui hubungan *Customer Requirement* dan *Technical Requirement* diperoleh hasil bahwa ada 132 hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirement*. Dari 132 hubungan yang ada, terdapat 36 hubungan yang bernilai 9 yang berarti bahwa ada 36 atribut dari *Technical Requirement* UNS Medical Centre yang menjawab *Customer Requirement* dari pasien. Terdapat 93 hubungan yang medium (saling mendukung) dan terdapat 3 hubungan yang lemah.

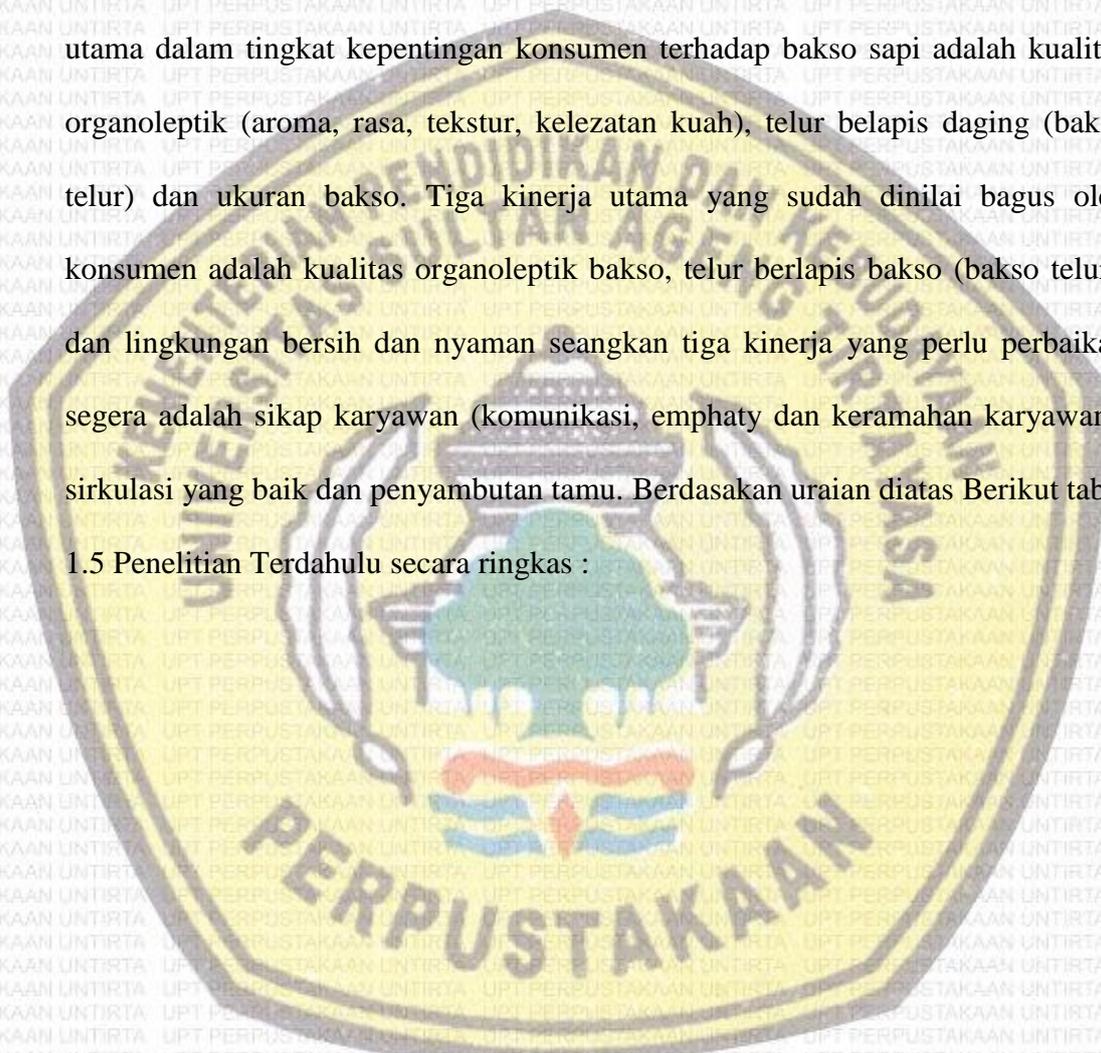
Dery Paksi Iqbal Pratama (2014) dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Metode *Quality Function Deployment* untuk peningkatan kualitas layanan arena futsal (studi kasus pada Stadium Futsal Centre Semarang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *Customer Requirement* dan *Technical Requirement* untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan pada Stadium Futsal Center Semarang dan juga mengkaji metode *Quality Function Deployment* dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan Stadium Futsal Center Semarang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Quality Function Deployment* dan *House of Quality Matrix*.

Zulman Effendy (2007) dalam penelitian yang berjudul “Penerapan metode *Quality Function Deployment* untuk peningkatan kerja industri kecil bakso sapi berdasarkan kepuasan pelanggan”. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi tingkat kepentingan menurut konsumen (2) menganalisis kinerja produk, rasio perbaikan dan skala kepentingan (3) merancang tindakan teknis sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen (4) menghubungkan *customer*

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

requirement dan *technical requirement*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif, analisis faktor dan *importance* dan *performance analysis* (IPA). Hasil penelitian tersebut yaitu diketahui tiga atribut utama dalam tingkat kepentingan konsumen terhadap bakso sapi adalah kualitas organoleptik (aroma, rasa, tekstur, kelezatan kuah), telur belapis daging (bakso telur) dan ukuran bakso. Tiga kinerja utama yang sudah dinilai bagus oleh konsumen adalah kualitas organoleptik bakso, telur berlapis bakso (bakso telur), dan lingkungan bersih dan nyaman seangkan tiga kinerja yang perlu perbaikan segera adalah sikap karyawan (komunikasi, *emphaty* dan keramahan karyawan), sirkulasi yang baik dan penyambutan tamu. Berdasarkan uraian diatas Berikut tabel 1.5 Penelitian Terdahulu secara ringkas :

**PERINGATAN !!!**

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| Nama Penelitian | Judul penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian |
|---------------------------------|--|--|--|
| Riki Marhaendra Aji (2009) | Analisis kualitas pelayanan Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan menerapkan metode Quality Function Deployment | <ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk mengidentifikasi costumer requirement dan technical requirement. 2) Untuk mengetahui atribut apa saja yang diperbaiki dan ditingkatkan guna mencapai tingkat pelayanan optimal pada jasa pelayanan. | Metode Quality Function Deployment dan House of Quality |
| Dery Paksi Iqbal Pratama (2014) | Penerapan metode Quality Function Deployment untuk peningkatan kualitas layanan arena futsal (studi pada stadium futsal center Semarang) | <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengidentifikasi persyaratan konsumen dan persyaratan teknik yang dianalisis dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. 2) Mengkaji penerapan metode Quality Function Deployment dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. | Metode Quality Function Deployment dan House of Quality |
| Zulman Effendi (2007) | Penerapan QFD untuk peningkatan kerja industry kecil bakso sapi berdasarkan kepuasan pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengidentifikasi tingkat kepentingan menurut konsumen. 2) Menganalisis kinerja produk, rasio perbaikan dan skala kepentingan konsumen. 3) Merancang tindakan teknis sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. 4) Menghubungkan kepentingan konsumen dan tindakan teknis. | Metode deskriptif, analisis faktor, dan <i>importance and performance analysis (IPA)</i> |

Sumber : Literatur

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

2.12 Kerangka Pemikiran

Sudah merupakan ketentuan umum bilamana pemecahan suatu masalah diperlukan suatu landasan. Hal ini dimaksudkan agar dalam pembahasannya tersebut mempunyai arah yang pasti dalam penyelesaiannya

Dari alur permasalahan yang telah dipaparkan dibawah ini, dapat diketahui bahwa arena futsal di Kota Serang memiliki perbedaan atribut yang mempengaruhi pada perbedaan tingkat okupansi pada arena futsal Kota Serang. Perbedaan ini dikarenakan belum diketahuinya faktor-faktor pembentuk kualitas arena futsal yang diminati oleh konsumen Kota Serang dan juga masyarakat Kota Serang memiliki persepsi sendiri mengenai kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang yang juga merupakan *Costumer Requirements* dari penggemar olahraga futsal.

Dari persepsi-persepsi tersebut kemudian digali lebih dalam menjadi dimensi-dimensi kualitas, yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* yang akan menghasilkan tanggapan konsumen. Setelah itu akan diketahui *Costumer Requirements*. Pihak manajemen arena futsal Kota Serang juga memiliki gambaran mengenai kebutuhan teknis (*Technical Requirements*) yang dilakukan sebagai tanggapan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (*Consumer Requirements*).

Untuk menentukan *Customer Requirements*, dilakukan survei tingkat kebutuhan pelanggan yang meliputi tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan responden pelanggan.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Sedangkan *Technical Requirements* didapatkan dari observasi dan wawancara langsung dengan pihak manajemen arena futsal Kota Serang selaku penyedia jasa pelayanan arena futsal dan hasil dari observasi langsung oleh peneliti.

Analisis *Quality Function Deployment* dengan *House of Quality* pada intinya mempertemukan *Customer Requirements* dengan *Technical Requirements*, yaitu mempertemukan kriteria apa saja yang diinginkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola jasa arena futsal sebagai penyedia jasa olahraga di Kota Serang. Dari analisis ini akan ditentukan *benchmark* sehingga diketahui atribut-atribut apa saja yang menjadi pembentuk kualitas arena futsal dan faktor –faktor apa saja yang menjadi penentu konsumen dalam memilih arena futsal di Kota Serang yang nantinya akan menjadi acuan dalam menentukan standar kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang.

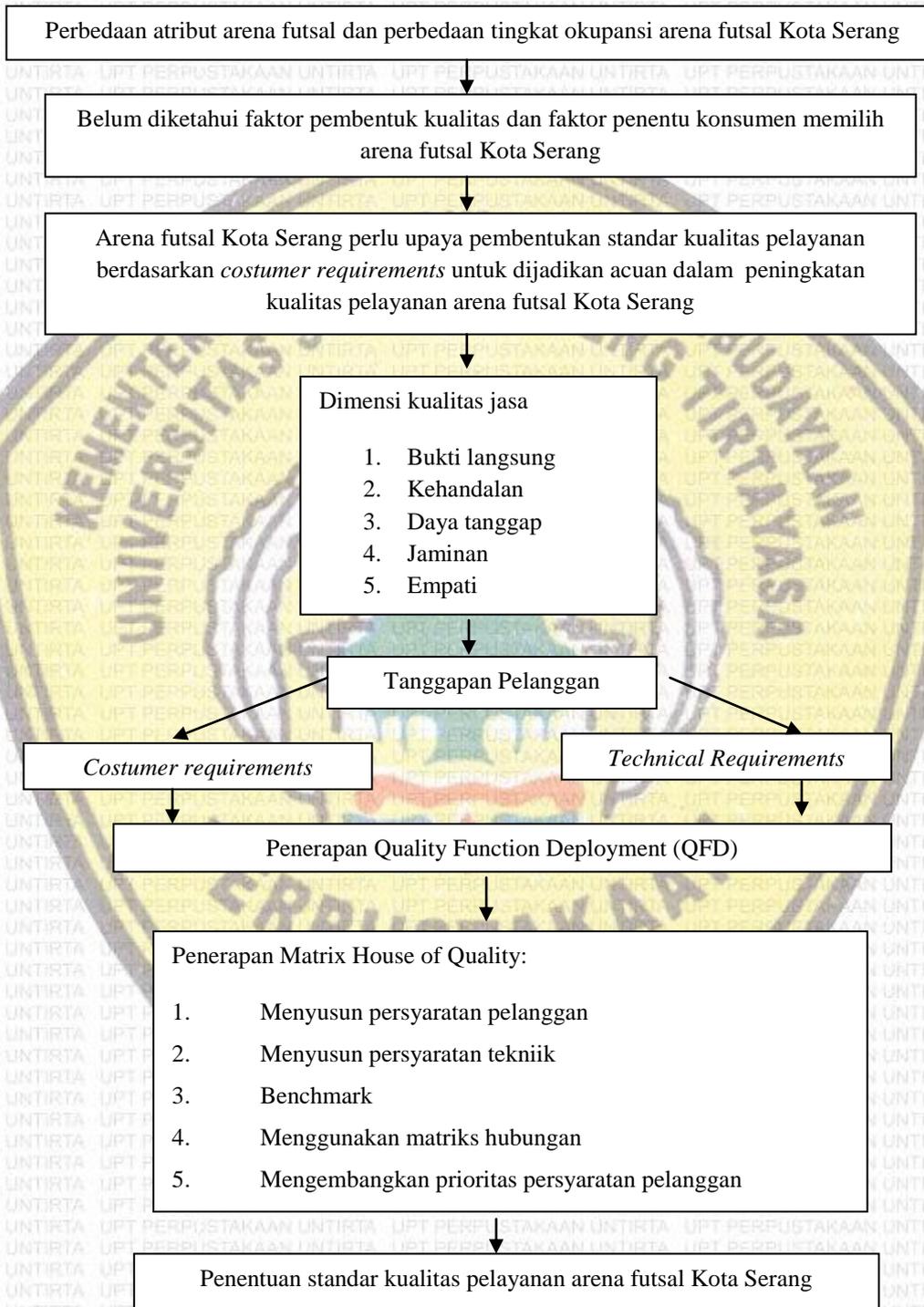
Diharapkan hasil dari analisis tersebut dapat membantu para penyedia jasa olahraga futsal di Kota Serang untuk mengevaluasi dan memenuhi atribut-atribut apa saja yang diinginkan pelanggan, serta dapat mencapai keselarasan antara apa yang ditawarkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, dengan tujuan akhir untuk menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang dan menjadi acuan dalam pembentukan arena futsal selanjutnya.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran yang disajikan dalam gambar berikut:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Menurut Husein Umar (2005) desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Penelitian ini merupakan studi kasus, yaitu “analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dalam organisasi lain, dimana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini”. (Sekaran, 2006)

Penelitian yang dilakukan merupakan studi kasus terhadap manajemen arena futsal dan survey pada pengguna lapangan futsal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan arena futsal. Dalam penelitian ini pihak manajemen arena futsal sebagai pemberi jasa dan pengguna lapangan sebagai penerima jasa (*costumer*). Penelitian ini dimulai pada bulan April 2016 dan memakan waktu selama satu bulan.

PERINGATAN !!!

48

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Metode pengambilan contoh yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling yang merupakan salah satu teknik pengambilan contoh dengan non probability sampling, yaitu penulis menggunakan pertimbangan sendiri dengan cara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis (Sugiyono, 2013).

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, hal, minat atau objek yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini yang merupakan populasi adalah seluruh arena futsal Kota Serang. Pada penelitian ini terdapat 10 arena futsal Kota Serang berdasarkan hasil observasi peneliti yaitu:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/ diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/ seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 3.1
Daftar Arena Futsal Kota Serang

| Arena Futsal | Alamat |
|-----------------------|--|
| One futsal | Jl. Raya Jakarta KM.4 Pakupatan Serang |
| Kenewae futsal | Jl. Raya Cipocok KM 2,5 Kota Serang |
| Cia futsal | Jl. Ayip Usman RT/RW 01/07 Kota Serang |
| Yumaga futsal | Jl. Yusuf Martadilaga No. 41 Kota Serang |
| Radar Banten futsal | Jl. Lingkar Selatan Lingkar Baru Serang |
| Flaminggo futsal | Jl. Cilegon No.1 Kepandean Kota Serang |
| Wanda Galuh Futsal | Jl. Raya Serang-Pandeglang Palima Kota Serang |
| Perintis Kebon futsal | Jl. Tb Suwanding lingkar selatan Serang |
| Wangsa Jaya futsal | Jl. Sayabulu Raya- Ciracas Kota Serang |
| Gedung Mas Futsal | Masjid Agung At- Tsauruh Kota Serang |

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi (Sekaran,2006). Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 3.2
Penentuan Sampel Penelitian dengan Metode Purposive Sampling

| No | Kriteria | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1 | Seluruh arena futsa di Kota Serang | 10 |
| 2 | Arena futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi | 3 |
| 3 | Pelanggan arena futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi di Kota Serang | 3 |

Sumber: Data diolah

Sampel dalam penelitian ini adalah tiga arena futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi karena dianggap mampu untuk merepresentasikan seluruh arena futsal Kota Serang yaitu Wangsa Jaya Futsal, Flaminggo Futsal dan Radar Banten Futsal. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* tersebut maka dilakukan penelitian pada pelanggan yang sedang atau pernah berkunjung ke salah satu dari tiga arena futsal yang ingin diteliti lebih dari satu kali. Sehingga diharapkan pelanggan tersebut mempunyai penilaian atau tanggapan yang lebih tepat karena mereka dianggap cukup dalam menggunakan pelayanan jasa ketiga arena futsal tersebut. Untuk responden perusahaan dipilih pengelola dari tiga arena futsal yang telah dipilih sebelumnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Penelitian ini menggunakan responden pelanggan dari ketiga arena futsal. Untuk responden pelanggan dipilih sebanyak 105 responden di tiga area futsal yang jumlah masing-masing yaitu 35 responden tiap futsal dengan alasan penentuan jumlah berdasarkan pendapat Sugiono (2001) bahwa dalam pengambilan sampel untuk populasi yang tak terhingga dan tidak dapat diketahui dapat diambil sampel sebanyak 100 orang. Jumlah sampel 100 diperkuat oleh pendapat Roscoe (Sekaran, 2006) yang menyatakan bahwa jumlah sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 pada kebanyakan penelitian sudah terwakili.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dibagi menjadi berbagai macam penggolongan, namun yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel atribut. Variabel atribut berasal dari dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan jasa yang diperoleh dari sudut pandang pengguna lapangan yang memberikan nilai terhadap jasa arena futsal yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan meliputi lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliable*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Berikut dimensi kualitas pelayanan arena futsal:

1. Bukti Langsung (*tangible*) : meliputi kebutuhan pelanggan yang berfokus pada jasa yang berkaitan dengan tampilan secara fisik, antara lain fasilitas fisik, seperti jenis lapangan, sirkulasi udara, pencahayaan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

lapangan, kualitas bola, kemudahan akses menuju lokasi, tersedianya ruang ganti pemain, tersedianya lokerpenyimpanan barang, tersedianya tempat duduk penoton dan keberadaan toilet dan tempat parkir.

2. **Kehandalan (*Reability*)** : meliputi kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pelanggan yang diberikan melalui ketepatan waktu dalam membuka lapangan futsal, pelayanan proses transaksi dengan mudah, harga dapat bersaing, kesesuaian fasilitas dengan harga.
3. **Empati (*Emphaty*)** : merupakan bentuk pelayanan dan perhatian secara personal yang diberikan pihak pengelola futsal kepada pelanggan. Meliputi karyawan atau karyawan mudah dihubungi saat membuking, kesiapan lapangan futsal yang akan dipakai dan kesediaan karyawan dalam memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan.
4. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** : adalah seberapa besar tanggap yang diberikan pihak pengelola futsal kepada pelanggan dan memberikan pelayanan. Dimensi ini meliputi kesiapan karyawan dan karyawan dalam menghadapi pelanggan, Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat,
5. **Jaminan (*Assurance*)** : adalah mencakup informasi yang jelas, jaminan terhadap kendaraan ditempat parkir dan kesabaran karyawan atau pengelola dalam menghadapi konsumen.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Variabel tersebut digunakan untuk atribut persyaratan pelanggan. Variable atribut diperoleh dari penelitian sebelumnya, yaitu skripsi Dery Paksi Ikbal Pratama (2014) yang meneliti tentang kualitas pelayanan di Stadium Futsal Kota Semarang yang telah dikondisikan dengan arena futsal Kota Serang sedangkan untuk persyaratan teknis diperoleh setelah atribut persyaratan pelanggan didapatkan dengan cara melakukan wawancara dengan manager dari tiga arena futsal terpilih. Variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja arena Futsal beserta atributnya dapat dilihat pada Tabel berikut:

**PERINGATAN !!!**

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 3.3
Variabel dan Atribut Persyaratan Pelanggan

| No | Variabel | Atribut |
|----|--|--|
| 1 | Bukti fisik (<i>tangible</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis lapangan yang digunakan 2. Sirkulasi udara 3. Pencahayaan lapangan 4. Kualitas bola 5. Kemudahan akses menuju lokasi 6. Tempat parkir yang luas 7. Tersedianya ruang ganti 8. Tersedianya toilet 9. Tersedianya tempat duduk penonton 10. Tersedianya loker penyimpanan barang |
| 2 | Kehandalan (<i>reliable</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal 2. Pelayanan proses transaksi dengan mudah 3. Harga dapat bersaing 4. Kesesuaian fasilitas dengan harga |
| 3 | Empati (<i>Emphaty</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking 2. Kesiapan lapangan futsal yang akan dipakai lengkap 3. Kesediaan karyawan dalam memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan |
| 4 | Dayatanggap (<i>Responsiveness</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan karyawan/karyawan dalam menghadapi pelanggan 2. Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat. 3. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat |
| 5 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan jelas 2. Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir 3. Kesabaran karyawan dalam menghadapi konsumen. |

Sumber: Literatur

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu data primer dan data sekunder, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer dikumpulkan dengan metode survei berupa wawancara berdasarkan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

kuesioner yang diberikan kepada responden yang mengunjungi tiga arena futsal di Serang yang paling diminati. Selain data primer dari wawancara responden, data primer juga diperoleh melalui metode wawancara secara langsung dengan pihak pengelola ketiga arena Futsal Serang. Wawancara dilakukan secara langsung berdasarkan persyaratan pelanggan yang telah diketahui dan telah diberikan *benchmark* (patok duga) agar standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan pelanggan arena futsal Kota Serang dapat diketahui sehingga diperoleh hasil wawancara yang tidak menyimpang dari fokus penelitian.

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan, berupa laporan jumlah jam yang telah disewa pada tahun 2015, laporan penelitian sebelumnya serta informasi mengenai material fisik lapangan futsal. Selain itu, diperoleh melalui penelusuran kepustakaan melalui buku, literatur, media massa, dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian.

Jenis dan sumber data terdapat pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 3.4
Jenis dan Sumber Data

| Jenis Data | Sumber Data |
|---|-------------------------------------|
| 1. Data Primer | |
| a. Atribut kepentingan konsumen | |
| b. Penilaian tingkat kepentingan konsumen terhadap produk dan kualitas pelayanan. | |
| c. Atribut kinerja arena futsal | Pelanggan ketiga |
| d. Penilaian tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan arena futsal | futsal Kota Serang |
| Persyaratan teknis | Pengelola futsal |
| 2. Data Sekunder | |
| Dokumen perusahaan | Seluruh arena futsal Kota Serang |
| Konsep QFD | Literatur |

Sumber: Literatur

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan empat metode utama, yaitu kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan.

1. Metode Kuesioner

Kuesioner yaitu suatu metode dimana peneliti menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian (Umar, 2005). Instrumen utama yang digunakan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk pengguna tiga arena futsal Serang terpilih yang disebarakan kepada konsumen terkait dengan atribut pelayanan arena Futsal yang diinginkan dan diharapkan keberadaan oleh konsumen. Kuesioner konsumen terdiri dari dua penilaian, yaitu penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

a. Kuesioner Konsumen arena Futsal tingkat kepentingan

Penyebaran kuesioner dalam penilaian tingkat kepentingan untuk mengidentifikasi kepentingan variable atribut pelayanan di arena futsal yang diinginkan dan diharapkan keberadaannya oleh pengunjung.

b. Kuesioner konsumen arena futsal tingkat kinerja

Aspek penilaian kedua yaitu penilaian tingkat kinerja untuk mengidentifikasi penilaian baik atau buruknya variabel atribut pada masing-masing arena futsal dan ditujukan untuk memperoleh sejumlah penilaian dari atribut pelayanan pada ketiga arena futsal yang diteliti.

2. Metode Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

topik tertentu. Wawancara akan dilakukan dengan manajer setiap arena futsal, untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah jam okupansi tahun 2015, penjelasan visi, misi, dan strategi perusahaan dalam kaitanya dengan peningkatan kualitas arena futsal khususnya termasuk juga yang dilakukan oleh manajemen setiap arena futsal serta wawancara mengenai tanggapan dari persyaratan pelanggan atau *Technical Requirements*.

3. Metode Observasi

Menurut Husein Umar (2005) observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melihat secara langsung ditempat lokasi penelitian dan mencatat hal-hal yang dipergunakan dalam perusahaan. Observasi ini dilakukan di ketiga arena futsal untuk mengetahui secara langsung atribut-atribut teknis yang ada pada arena futsal tersebut.

4. Studi Kepustakaan

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum perusahaan dalam dokumentasi tercatat. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akan diperoleh dari bahan pustaka, hasil penelitian terdahulu, maupun dokumen dari instansi terkait.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

3.5 Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi atau untuk memahami karakteristik organisasi yang mengikuti praktik umum tertentu (Sekaran, 2006). Tujuan dari analisis ini adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri, atau lainnya (Sekaran, 2006).

Analisis deskriptif pada penelitian ini yaitu mendiskripsikan hasil dari penelitian tentang standar kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang yang didukung teori dan pengolahan dari tanggapan responden yang menggunakan kuesioner.

3.5.2 Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah persoalan yang berhubungan pertanyaan sejauh mana suatu alat ukur telah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Paling tidak yang dapat kita lakukan dalam menetapkan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran.

Adapun teknik pengukuran validitas menurut Modul Praktikum Alat Analisis Statistik (2014), yaitu :

1. Dengan menggunakan korelasi spearman. Suatu item dikatakan valid apabila koefisien korelasi rank spearman (r_s) $> 0,3$.
2. Coefficient Alpha : memberikan ukuran internal konsistensi dari sekelompok item yang berasal dari asumsi domain sampling model. Korelasi inter item yang rendah menunjukkan bahwa beberapa item tidak diambil dari domain yang seharusnya. Angka koefisien yang rendah juga menunjukkan sampel-sampel item memiliki kinerja yang buruk dalam mencerminkan suatu konstruk yang melandasi suatu skala ukuran. Pada kolom Corrected item-total correlation, jika nilai korelasi item (r) $> 0,3$ maka dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Menurut Ghazali (2009), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

stabil. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3.5.3 Analisis Quality Function Deployment

Quality Function Deployment didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya kedalam kebutuhan teknis yang relevan. *Quality Function Deployment* menggunakan matriks berbentuk *House of Quality*, yang digunakan untuk mendiskripsikan kebutuhan dan harapan konsumen serta kemampuan teknis perusahaan untuk merancang dan memproduksi barang atau jasa sesuai keinginan konsumen. Data yang terkumpul baik primer maupun sekunder diolah melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Analisis Customer Requirements

Persyaratan pelanggan atau *Customer Requirements* merupakan pendapat pelanggan tentang atribut apa sajakah yang disyaratkan atau diperhatikan oleh pelanggan dalam pemanfaatan kualitas pelayanan arena futsal. Analisis ini berisi persyaratan atau pendapat pelanggan mengenai keinginan atau hal-hal yang diperhatikan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan arena futsal yang dibagi ke dalam lima dimensi kualitas, meliputi: *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Atribut *Customer Requirements* kemudian disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Atribut kuesioner diperoleh dari penelitian sebelumnya, yaitu dari skripsi

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Dery Paksi Ikbal Pratama (2014) tentang kualitas pelayanan arena futsal. Atribut-atribut dalam kuesioner tersebut telah dikondisikan dengan keadaan arena futsal diSerang dan diambil yang berhubungan dengan focus penelitian yaitu kualitas jasa pelayanan arena futsal. Persyaratan konsumen ini akan menempati sisi sebelah kiri dari matriks *House of Quality*.

2. Analisis Tingkat Kepentingan (TKe)

Analisis ini merupakan tindak lanjut dari *Customer Requirements* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut-atribut dan pelayanan yang diberikan kepada tiga arena futsal Kota Serang yang menjadi sampel penelitian. Atribut-atribut persyaratan yang telah diolah selanjutnya disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk menentukan bobot kepentingan dari masing-masing atribut yang berhubungan erat dengan masalah yang diteliti. Penilaian skala *Likert* adalah sebagai berikut:

- Skala 1 mewakili atribut yang dianggap Sangat Tidak Penting (STP).
- Skala 2 mewakili atribut yang dianggap Tidak Penting (TP).
- Skala 3 mewakili atribut yang dianggap Cukup Penting (CP).
- Skala 4 mewakili atribut yang dianggap Penting (P).
- Skala 5 mewakili atribut yang dianggap Sangat Penting (SP).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, kemudian data diolah dengan Program *Microsoft Excell* untuk mengambil modus mengenai tingkat kepentingan (TKe) dari atribut-atribut tersebut.

3. Analisis Tingkat Kinerja (TKi)

Analisis ini merupakan tindak lanjut dari *Customer Requirements* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja setiap atribut pelayanan pada ketiga arena futsal di Kota Serang. Dalam analisis ini akan diketahui tingkat kelayakan atas atribut-atribut arena futsal menurut pendapat pelanggan. Atribut-atribut persyaratan yang telah diolah selanjutnya disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk menentukan bobot kepentingan dari masing-masing atribut yang berhubungan erat dengan masalah yang diteliti. Penilaian skala *Likert* adalah sebagai berikut:

- 1) Skala 1 mewakili atribut yang dianggap Sangat Tidak Layak
- 2) Skala 2 mewakili atribut yang dianggap Tidak Layak
- 3) Skala 3 mewakili atribut yang dianggap Cukup Layak
- 4) Skala 4 mewakili atribut yang dianggap Layak
- 5) Skala 5 mewakili atribut yang dianggap Sangat Layak

Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, kemudian data diolah dengan Program *Microsoft Excell* untuk

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

mengambil modus mengenai tingkat kinerja (Tki) dari atribut-atribut tersebut.

4. Analisis *Technical Requirements*

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pihak pengelola arena futsal terhadap permintaan pelanggan atau *Costumer Requirements*. *Technical Requirements* didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak manajemen ketiga arena futsal terhadap *Costumer Requirements* yang telah diketahui selanjutnya diolah dan kemudian ditabelkan.

Hasil dari analisis ini berupa spesifikasi kinerja tertentu dari atribut-atribut *Customer Requirements* sebagai tanggapan atas persyaratan peanggan yang dibuat atau ditetapkan oleh arena futsal Kota Serang.

5. *Benchmark*

Analisis *benchmark* berfungsi untuk mengetahui tingkat kinerja standar dari ketiga arena futsal yang diteliti yang merepresentasikan seluruh arena futsal dan menjadi tolak ukur bagi tingkat kinerja arena futsal Kota Serang. Analisis ini berisi mengenai penentuan tolak ukur kinerja arena futsal Serang dengan memilih tingkat kinerja dari ketiga arena futsal yang paling tinggi yang dijadikan tingkat kinerja standar. Tingkat kinerja standar selanjutnya dibandingkan dengan tingkat kepentingan pelanggan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dan disesuaikan dengan *Technical Requirements* serta dilakukan observasi sehingga diketahui atribut standar kualitas pelayanan arena futsal mana yang paling penting dan sesuai dengan harapan konsumen dan kemudian ditabelkan.

6. Urutan Tingkat Kepentingan Standar

Standarisasi atribut lapangan futsal dilakukan berdasarkan tingkat kepentingan konsumen yang nantinya akan dijadikan ukuran dalam pembentukan *House of Quality*. Data tingkat kepentingan yang telah diketahui selanjutnya akan diurutkan dimulai dari yang paling terpenting yang akan diberi peringkat 1 sampai atribut terakhir yang dirasa kurang penting. Urutan tersebut ditentukan berdasarkan jumlah data tingkat kepentingan konsumen yang ada dan hasil wawancara secara langsung yang dilakukan secara random dengan pelanggan serta dengan objektifitas peneliti.

7. Analisis Hubungan *Customer Requirements* dan *Technical Requirements*

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing penjelasan teknis yang dibuat oleh manajemen ketiga arena futsal terpilih mempunyai hubungan yang mampu menjawab dan memenuhi *Customer Requirements*-nya, atau penjelasan teknis tersebut hanya mendukung pemenuhan terhadap persyaratan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

pelanggan, atau penjelasan teknis tersebut berpengaruh terhadap masing-masing persyaratan pelanggan.

Untuk menetapkan hubungan ini digunakan *L-Shaped Matrix*. *L-Shaped Matrix* digunakan untuk menganalisa hubungan antara apa yang diinginkan konsumen dengan penjelasan teknis yang dilakukan ketiga arena futsal. Hubungan yang terjadi dinilai dengan 4 (empat) kategori, yaitu (Cohen, 1995: 62):

- 1) Hubungan bernilai 9 (◎) apabila hubungan tersebut kuat, yang berarti TR menjawab CR.
- 2) Hubungan bernilai 3 (○) apabila hubungan tersebut sedang, yang berarti TR mendukung CR.
- 3) Hubungan bernilai 1 (●) apabila hubungan tersebut lemah, yang berarti bahwa TR mempengaruhi CR.
- 4) Kotak kosong apabila tidak ada hubungan antara TR dengan CR.

Blok dalam *L-Shaped Matrix* terbagi menjadi dua bagian nilai, bagian atas merupakan nilai hubungan antara *Technical Requirements* dengan *Customer Requirements* dan bagian bawah merupakan *Technical Requirement Score*. Hubungan yang terjadi mungkin lebih dari satu karena setiap *Customer Requirements* mungkin mempunyai hubungan lebih dari satu terhadap *Technical Requirements*, begitu pula sebaliknya. Hubungan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Technical Requirements dengan *Customer Requirements*

menempati bagian tengah dari *House of Quality*.

8. Analisis Sinergi atau Konflik dalam *Technical Requirements*

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atribut-atribut dalam *Technical Requirements*. Hubungan dikatakan merupakan sinergi apabila satu atribut dengan atribut yang lain dalam *Technical Requirements* mempunyai hubungan saling mendukung.

Hubungan dikatakan konflik, apabila atribut satu dengan atribut yang lain dalam *Technical Requirements* mempunyai hubungan pertentangan dalam pelaksanaannya. Nilai hubungan ini terbagi menjadi 4 (empat), yaitu (Cohen. 1995:156):

- 1) *Strong Positive* (+9) yang diberikan tanda (⊙), menunjukkan hubungan yang sangat mendukung, hubungan yang mendekati sempurna.
- 2) *Positive* (+3) yang diberikan tanda (○), menunjukkan hubungan yang mendukung.
- 3) *Negative* (-3) yang diberikan tanda (●), menunjukkan hubungan yang bertentangan.
- 4) *Strong negative* (-9) yang diberikan tanda kotak kosong, menunjukkan hubungan yang sangat bertentangan, hubungan yang mendekati negatif sempurna.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Hasil dari analisis ini adalah diperoleh nilai-nilai hubungan antara atribut dalam *Technical Requirements* dan menempati atop dari gambar rumah *House of Quality*.



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Arena Futsal Serang

4.1.1 Wangsa Jaya Futsal

Wangsa Jaya Futsal berdiri pada tahun 2008. Wangsa Jaya Futsal memiliki dua lapangan futsal yang menggunakan rumput sintetis. Wangsa Jaya Futsal menjadi arena futsal kedua tertua yang berada di Kota Serang setelah One Futsal yang berlokasi di belakang terminal Pakupatan Kota Serang. Pada saat itu Wangsa Jaya Futsal menjadi arena futsal satu-satunya yang memiliki jumlah lapangan futsal lebih dari satu lapangan futsal dan hal itu membuat Wangsa Jaya Futsal mulai dikenal di kalangan pecinta olahraga futsal di Kota Serang.

Wangsa Jaya Futsal yang beralamat di Jl. Sayabulu Raya Ciracas Kota Serang ini sangat ramai oleh pengunjung. Pengelola sekaligus pemilik Wangsa Jaya Futsal Bapak Imal selalu mengadakan turnamen atau kompetisi futsal untuk menarik pengunjung sebagai strategi marketingnya. Terbukti Wangsa Jaya Futsal menjadi arena futsal yang sangat digemari di Kota Serang.

Seiring berjalannya waktu, para pengusaha mulai melirik bisnis arena futsal yang menggiurkan ini dan mulai berkecimpung pada bisnis bidang jasa pelayanan arena futsal. Banyaknya arena futsal yang ada di

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Kota Serang membuat Wangsa Jaya Futsal memiliki strategi agar dapat bertahan. Bapak Imal mulai mengadakan promo-promo discount harga kepada pengunjung arena futsal agar tidak kehilangan pelanggan.

4.1.2 Radar Banten Futsal

Radar Banten Futsal adalah arena futsal yang bernaung pada Radar Banten Group yang bergerak dibidang media massa di Banten. Radar Banten Futsal merupakan arena futsal yang ketiga dibangun di Kota Serang setelah One Futsal dan Wangsa Jaya Futsal. sama seperti arena futsal *indoor* lainnya, Radar Banten futsal menyediakan perlengkapan untuk berolahraga futsal sepeti lapangan, bola, gawang, dan lain sebagainya. Namun yang membedakan Radar Banten dengan arena futsal lainnya di Kota Serang yaitu penggunaan jenis lapangan yang berbeda yaitu menggunakan lapangan berjenis Vynil Eropa yang sangat baik dan nyaman untuk berolahraga futsal. Jenis lapangan yang berbeda dari arena futsal yang lain di Kota Serang membuat Radar Banten Futsal dikenal dikalangan pencinta olahraga futsal di Kota Serang.

Radar Banten yang berlokasi di Jl. Lingkar Selatan Lingkar Baru Kota Serang ini berdiri pada tanggal 2 juni 2000 dan mendirikan Radar Banten futsal yang mulai beroperasi pada bulan Januari 2010. Awalnya disamping gedung Radar Banten hanya lahan kosong untuk tempat parkir, hingga akhirnya manajemen Radar Banten berinisiatif untuk membuat

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

bisnis yang bergelut dibidang jasa ini dan terbentuklah Radar Banten Futsal.

Radar Banten Futsal memiliki 2 lapangan futsal dengan tribun penonton yang luas sebagai ciri khasnya. Letak Radar Banten Futsal yang strategis membuat arena futsal ini mudah dikunjungi. Bapak Emi Suhaemi sebagai koordinator futsal mengaku Radar Banten Futsal selalu ramai setiap harinya dan pelanggan *member* selalu ada setiap minggunya. Walaupun harga sewa Radar Banten Futsal setiap jamnya cukup mahal namun pihak pengelola mengaku tidak kehilangan pelanggan setianya.

4.1.3 Flaminggo Futsal

Flaminggo Futsal adalah arena futsal milik pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan berlokasi di dalam kawasan Hotel Flaminggo. Sebenarnya bukan hanya arena futsal saja, tapi juga terdapat arena lapangan untuk berolahraga bulu tangkis. Oleh karena itu flaminggo futsal lebih sering dikenal sebagai Gor Flaminggo.

Gor Flaminggo yang terletak di Jl. Raya Cilegon No.1 Kota Serang ini mulai beroperasi pada tahun 2010 hampir sama dengan Radar Banten Futsal. arena futsal ini berada di satu gedung dengan arena lapangan bulu tangkis. Awalnya Flaminggo Hotel hanya bergerak dalam bidang perhotelan saja, namun seiring dengan permintaan untuk menyediakan sarana olahraga untuk para tamu hotel maka dibentuklah Gor Flaminggo.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Hingga pada akhirnya Gor Flaminggo ini dibuka untuk umum seiring dengan permintaan jasa arena olahraga yang bertambah.

Gor Flaminggo ini memiliki satu lapangan futsal dan satu lapangan bulu tangkis yang dibuka untuk umum. Supervisor yang membawahi pengurusan Gor Flaminggo ibu Ledy Esterrina Hursepuny, Amd. menginformasikan bahwa lapangan *badminton* yang paling ramai dibandingkan dengan lapangan futsal, “mungkin karena lapangan bulutangkis jarang di Kota Serang” imbuhnya. namun tidak menjadikan lapangan futsal sepi pengunjung. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, Flaminggo Futsal menjadi arena futsal yang memiliki tingkat okupansi kedua tertinggi di Kota Serang.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui ciri-ciri dari responden dalam penelitian. Karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebar. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebar kepada pelanggan dari tiga arena futsal terpilih dan telah menggunakan jasa arena futsal lebih dari 2 kali karena dianggap mampu memberikan tanggapan dan penilaian yang tepat mengenai pelayanan jasa arena futsal tersebut. Total responden dalam penelitian ini adalah 105 responden di tiga arena futsal yang masing-masing arena futsal memiliki jumlah responden sebanyak 35 responden. 105 responden tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir, umur, sumber informasi yang diperoleh dalam

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

memilih arena futsal, berapa kali pelanggan menggunakan jasa arena futsal terpilih dan arena futsal yang terpilih menjadi arena futsal favorit atau tidak dan diolah dengan program SPSS versi 20. Dari kuisioner yang terkumpul, komposisi masing-masing dari kelompok seperti ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Pendidikan Terakhir Responden

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
| SD | 0 | 0% |
| SMP | 5 | 4,8% |
| SMU | 82 | 78,1% |
| SARJANA | 16 | 15,2% |
| Lainnya | 2 | 1,9% |
| Jumlah | 105 | 100% |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 4,8% responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP, 78,1% responden berpendidikan terakhir SMU, 15,2% responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana dan sebanyak 1,9% responden yang pendidikan terakhir lainnya. Responden yang berpendidikan terakhir SMU terbanyak karena pelanggan arena futsal mayoritas mahasiswa perguruan tinggi di Kota Serang serta pegawai negeri maupun swasta di Kota Serang.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.2
Usia Responden

| Usia Responden | Jumlah Responden | Persentase |
|-----------------------|-------------------------|-------------------|
| 18 Tahun | 10 | 9,5% |
| 19 Tahun | 12 | 11,4% |
| 20 Tahun | 12 | 11,4% |
| 21 Tahun | 24 | 22,9% |
| Lebih dari 22 Tahun | 47 | 44,8% |
| Jumlah | 105 | 100% |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, dapat kita lihat bahwa responden yang berumur 18 tahun sebanyak 9,5%, responden yang berumur 19 tahun sebanyak 11,4%, responden yang berumur 20 tahun sebanyak 11,4%, responden yang berumur 21 tahun sebanyak 22,9% dan responden yang berumur lebih dari 22 tahun sebanyak 44,8%. Dari data tersebut diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki umur lebih dari 22 tahun adalah responden terbanyak dalam penelitian ini karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada para mahasiswa dan pegawai yang sedang bermain futsal pada malam hari.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.3
Sumber Informasi Responden

| Sumber Informasi | Jumlah Responden | Persentase |
|-------------------|------------------|-------------|
| Keluarga | 3 | 2,9% |
| Teman/Rekan Kerja | 102 | 97,1% |
| Iklan | 0 | 0% |
| Brosur | 0 | 0% |
| Internet | 0 | 0% |
| Jumlah | 105 | 100% |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa sumber informasi yang diperoleh responden sebanyak 2,9% dari keluarga dan 97,1% berasal dari teman/rekan kerja. Sumber informasi yang didapat responden dalam memilih arena futsal berasal dari keluarga dan teman/rekan kerja atau biasa disebut komunikasi pemasaran atau (*word of mouth*). Arena futsal di Kota Serang sangat jarang menyebar brosur kepada pelanggannya dan juga jarang memasang iklan dalam bentuk pamflet dan spanduk, oleh karena itu iklan dan brosur bukan sumber informasi utama untuk menarik pelanggan. Arena futsal Kota Serang juga belum mempunyai website khusus arena futsal sehingga jumlah responden yang memilih sumber informasi ini sebanyak 0%.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.4
Frekuensi Kunjungan Arena Futsal Dalam Satu Tahun

| Frekuensi Kunjungan | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------------|------------------|-------------|
| 1-3 Kali | 18 | 17,1% |
| 4-6 Kali | 18 | 17,1% |
| 7-9 Kali | 21 | 20,0% |
| Lebih dari 9 Kali | 48 | 45,7% |
| Jumlah | 105 | 100% |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui frekuensi kunjungan pelanggan dalam satu tahun bahwa responden yang bermain futsal sebanyak 1 sampai 3 kali dalam setahun sebanyak 17,1%, responden yang bermain 4-6 kali dalam satu tahun sebanyak 17,1%, responden yang bermain 7-9 kali dalam satu tahun sebanyak 20,0% dan responden yang bermain futsal sebanyak lebih dari 9 kali dalam satu tahun sebanyak 45,7%. Responden yang bermain futsal lebih dari 9 kali paling banyak persentasenya karena peneliti memberikan kuesioner kepada member-member arena futsal dari ketiga arena futsal terpilih.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.5

Jumlah Lapangan *Favorite* Ketiga Arena Futsal

| Arena Futsal Radar Banten adalah arena futsal <i>favorite</i> | Jumlah Responden | Persentase |
|--|-------------------------|-------------------|
| Ya | 29 | 82,9 |
| Tidak | 6 | 17,1 |
| Jumlah | 35 | 100% |
| Arena futsal Wangsa Jaya adalah arena futsal <i>favorite</i> | Jumlah Responden | Persentase |
| Ya | 10 | 28,6% |
| Tidak | 25 | 71,4% |
| Jumlah | 35 | 100% |
| Arena futsal Flaminggo adalah arena futsal <i>favorite</i> | Jumlah Responden | Persentase |
| Ya | 25 | 71,4% |
| Tidak | 10 | 28,6% |
| Jumlah | 35 | 100% |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.5 mengenai jumlah lapangan *favorite* dari ketiga arena futsal yang diteliti dapat diketahui bahwa sebanyak 82,9% berpendapat bahwa Radar Banten Futsal adalah arena futsal favorit dan sebanyak 17,1% berpendapat sebaliknya. Arena futsal Wangsa Jaya dapat diketahui bahwa sebanyak 28,6% berpendapat bahwa Wangsa Jaya Futsal adalah arena futsal favorit dan sebanyak 71,4% berpendapat sebaliknya. Sedangkan arena futsal Flaminggo dapat diketahui bahwa sebanyak 71,4% berpendapat bahwa Wangsa Jaya Futsal adalah arena futsal favorit dan sebanyak 28,6% berpendapat sebaliknya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4.3 Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum melakukan pengolahan data dengan metode *Quality Function Deployment*. Data kuesioner yang telah didapat perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap atribut-atribut pertanyaan dalam kuesioner untuk tingkat kepentingan (Tke) pelanggan dan tingkat kinerja (Tki) arena futsal Kota Serang. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 105 responden dari arena futsal yang diteliti yaitu Radar Banten futsal, Wangsa Jaya futsal dan Flaminggo futsal.

4.3.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menentukan korelasi antara masing-masing item dengan skor total (*Corrected Item Total Correlation*). Item yang mempunyai korelasi tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, sehingga jika diperoleh korelasi *product moment* (r hitung) yang lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05 berarti butir pertanyaan tersebut valid.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation Coefisient*, dengan uji *two-tailed* (dua arah). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 20. Rangkuman koefisien korelasi uji validitas kuesioner untuk atribut tingkat

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

kepentingan dan atribut tingkat kinerja arena futsal dapat dilihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | Status |
|------------------|---|--------------------|--------|
| TANGIBLE | | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 0,528** | Valid |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 0,481** | Valid |
| 3 | Pencahayaannya lapangan yang terang | 0,546** | Valid |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 0,561** | Valid |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 0,593** | Valid |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 0,727** | Valid |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 0,655** | Valid |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 0,680** | Valid |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 0,575** | Valid |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 0,548** | Valid |
| REABILITY | | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 0,687** | Valid |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 0,788** | Valid |
| 3 | Harga dapat bersaing | 0,715** | Valid |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 0,626** | Valid |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.6

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | Status |
|------------------------------|---|--------------------|--------|
| <i>EMPHATY</i> | | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 0,674** | Valid |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 0,777** | Valid |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 0,798** | Valid |
| <i>RESPONSIVENESS</i> | | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawan dalam emnghadapi pelanggan | 0,686** | Valid |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 0,868** | Valid |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 0,818** | Valid |
| <i>ASSURANCE</i> | | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 0,799** | Valid |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 0,720** | Valid |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 0,777** | Valid |

Sumber: data primer yang telah diolah

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | Status |
|------------------|---|--------------------|--------|
| TANGIBLE | | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 0,595** | Valid |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 0,748** | Valid |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 0,719** | Valid |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 0,524** | Valid |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 0,549** | Valid |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 0,516** | Valid |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 0,392** | Valid |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 0,696** | Valid |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 0,786** | Valid |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 0,333** | Valid |
| REABILITY | | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 0,573** | Valid |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 0,762** | Valid |
| 3 | Harga dapat bersaing | 0,741** | Valid |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 0,615** | Valid |
| EMPHATY | | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 0,802** | Valid |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.7

| No | Pernyataan | Koefisien Korelasi | Status |
|-----------------------|--|--------------------|--------|
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai angkat lengkap | 0,780** | Valid |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 0,701** | Valid |
| RESPONSIVENESS | | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam emnghadapi pelanggan | 0,752** | Valid |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 0,888** | Valid |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 0,801** | Valid |
| ASSURANCE | | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 0,689** | Valid |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 0,782** | Valid |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 0,801** | Valid |

Sumber: data primer yang telah diolah

Sebuah butir pertanyaan dapat dianggap valid jika koefisien korelasi *Product Moment* melebihi 0,3. Dari pengolahan data yang ada, dapat dikatakan bahwa hasil uji validitas pada tingkat kepentingan pelanggan arena futsal Radar Banten, Wangsa Jaya dan Flaminggo semuanya valid, begitu juga untuk tingkat kinerja pada arena futsal ketiga arena futsal tersebut semua atribut yang ada valid.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4.3.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sejauh mana hasil dari suatu pengujian dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner dinyatakan *reliable*. Kriteria pengujian reliabilitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan Program SPSS Versi 20 menghasilkan angka *standardized Alpha* yang dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9 sebagai berikut:

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

| No | Keterangan | Nilai Uji | Status |
|----|-----------------------|-----------|-------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> | 0,785 | Reabilitas tinggi |
| 2 | <i>Reability</i> | 0,658 | Reabilitas tinggi |
| 3 | <i>Emphaty</i> | 0,610 | Reabilitas tinggi |
| 4 | <i>Responsiveness</i> | 0,699 | Reabilitas tinggi |
| 5 | <i>Assurance</i> | 0,639 | Reabilitas tinggi |

Sumber: data primer yang telah diolah

Tabel 4.9
Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Tingkat Kinerja

| No | Keterangan | Nilai Uji | Status |
|----|-----------------------|-----------|--------------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> | 0,803 | Reabilitas sangat tinggi |
| 2 | <i>Reability</i> | 0,600 | Reabilitas tinggi |
| 3 | <i>Emphaty</i> | 0,639 | Reabilitas tinggi |
| 4 | <i>Responsiveness</i> | 0,739 | Reabilitas tinggi |
| 5 | <i>Assurance</i> | 0,628 | Reabilitas tinggi |

Sumber: data primer yang telah diolah

Dari hasil uji reliabilitas di atas, untuk tingkat kepentingan dan kinerja mempunyai nilai di atas 0,6 dan dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut mempunyai derajat reliabilitas yang tinggi, sehingga telah memenuhi syarat dan dapat berlanjut ke tahap berikutnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4.4 Analisis Quality Function Deployment dengan House of Quality

Quality Function Deployment didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya ke dalam kebutuhan teknis yang relevan. *Quality Function Deployment* menggunakan matriks berbentuk *House of Quality*, yang digunakan untuk mendeskripsikan kebutuhan dan harapan konsumen serta kemampuan teknis perusahaan untuk merancang dan memproduksi barang/jasa sesuai keinginan konsumen, dalam hal ini pelanggan arena futsal Kota Serang. Untuk dapat menyusun *House of Quality*, dari data primer maupun data sekunder yang terkumpul diolah melalui tahap-tahap sebagai berikut :

4.4.1 Analisis Customer Requirements

Untuk menerapkan *Quality Function Deployment*, langkah yang pertama kali harus dilakukan adalah mengumpulkan pendapat konsumen, dalam penelitian ini pelanggan dari ketiga arena futsal terpilih, yaitu Radar Banten Futsal, Wangsa Jaya Futsal dan Flaminggo Futsal dimintai pendapat mengenai keinginan atau hal-hal yang diperhatikan pelanggan dalam pemilihan kualitas jasa pelayanan arena futsal. Pelanggan yang dimintai pendapat adalah pelanggan yang telah 2 (dua) kali atau lebih menggunakan jasa pelayanan pada ketiga arena futsal tersebut. Persyaratan pelanggan ini akan menempati sisi sebelah kiri dari *House of Quality*.

Atribut-atribut dalam kuesioner diperoleh dari referensi buku dan penelitian terdahulu milik Deri Ikbal Paksi Pratama (2014) yang telah

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dikondisikan dengan keadaan seluruh arena futsal di Kota Serang dan diambil yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu kualitas jasa pelayanan arena futsal Kota Serang.

Hasil dari *Customer Requirements* dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan atribut primer (*primary requirements*), kemudian dilakukan penjabaran lebih rinci tentang atribut-atribut apa saja yang dapat memenuhi *Primary Requirements* tersebut. Penjelasan lebih rinci terhadap atribut primer disebut juga atribut sekunder (*Secondary Requirements*), yang masing-masing atribut dikelompokkan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.10 mengenai atribut *Costumer Requirements* berikut:

Tabel 4.10

Atribut *Costumer Requirements*

| No | Variabel Atribut |
|----|---|
| | <i>TANGIBLE</i> |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) |
| 2 | Sirkulasi udara lancar |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang |
| 4 | Bola yang digunakan layak |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi |
| 6 | Tempat parkir yang luas |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak |
| 8 | Toilet yang tersedia layak |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.10

| No | Variabel Atribut |
|----|---|
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak |
| | REABILITY |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah |
| 3 | Harga dapat bersaing |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga |
| | EMPHATY |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan |
| | RESPONSIVENESS |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawan dalam emnghadapi pelanggan |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat |
| | ASSURANCE |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen |

Sumber: Literatur

Keseluruhan atribut dalam tabel *Customer Requirements* yang berjumlah 23 atribut adalah merupakan jawaban dari rumusan masalah yang pertama yang nantinya akan diolah lebih lanjut agar faktor pembentuk kualitas arena futsal Kota Serang dapat diketahui. Atribut-atribut tersebut merupakan faktor penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan arena futsal di Kota Serang.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4.4.2 Analisis Tingkat Kepentingan (Tke)

Analisis tingkat kepentingan adalah tindak lanjut dari *Customer Requirements* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa penting atribut-atribut dari penelitian ini bagi pelanggan arena futsal, dimana *Customer Requirements* tersebut disusun melalui kuesioner yang dinilai dengan Skala *Likert* sebagai berikut :

1. Skala 1 untuk mewakili atribut yang dianggap sangat tidak penting.
2. Skala 2 untuk mewakili atribut yang dianggap tidak penting.
3. Skala 3 untuk mewakili atribut yang dianggap cukup penting.
4. Skala 4 untuk mewakili atribut yang dianggap penting.
5. Skala 5 untuk mewakili atribut yang dianggap sangat penting.

Tabel berikut ini menjelaskan tingkat kepentingan oleh pelanggan atau atribut yang ada dalam kuesioner, yang telah diolah dengan program *Microsoft Excell* untuk menentukan modus dari atribut tersebut. Ada beberapa alasan mengapa menggunakan modus dalam tahap analisis ini. Pertama, untuk menghindari adanya pembulatan skor, karena penilaian yang digunakan adalah skala *Likert* dengan skor yang sudah bulat yaitu 1 sampai 5. Kedua, dari hasil pengumpulan kuesioner, skor-skor yang didapat bukan data yang ekstrim, yaitu hanya berkisar pada skala 3 sampai skala 5. Ketiga, agar tidak merusak trend (Riyanto, 2006).

Dari hasil yang didapat, maka dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang diinginkan pelanggan, terkait pelayanan jasa arena futsal dan fasilitas yang diberikan. Hal ini membantu pengelola arena futsal untuk

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

mengetahui faktor pembentuk kualitas berdasarkan keinginan konsumen dan melakukan perbaikan terus menerus pada pelayanan jasa arena futsal yang diberikan kepada pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan dari ketiga arena futsal selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Tingkat Kepentingan Pelanggan dari Ketiga Arena Futsal Terpilih

| No | Variabel Atribut | Tke |
|----|---|-----|
| | <i>TANGIBLE</i> | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 5 |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 5 |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 5 |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 5 |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 5 |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 5 |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 4 |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 5 |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 5 |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 3 |
| | <i>REABILITY</i> | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 3 |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 4 |
| 3 | Harga dapat bersaing | 5 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 5 |
| | <i>EMPHATY</i> | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 5 |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 4 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.11

| No | Variabel Atribut | Tke |
|----|---|-----|
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 4 |
| | RESPONSIVENESS | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam emnghadapi pelanggan | 4 |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 5 |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 5 |
| | ASSURANCE | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 4 |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 4 |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 4 |

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari pengolahan data pada tabel 4.11 dapat diketahui faktor pembentuk kualitas arena futsal berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan ada dibeberapa atribut. Dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan ketiga arena futsal berkisar antara cukup penting (3), penting (4) dan sangat penting (5), dengan distribusi 2 atribut bernilai cukup penting, 8 atribut bernilai penting dan 13 atribut bernilai sangat penting. Berarti semua atribut dalam kuesioner tingkat kepentingan dianggap penting bagi peningkatan kualitas jasa pelayanan arena futsal Kota Serang. Data tersebut diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tingkat kepentingan yang telah dibagikan kepada 105 responden di ketiga arena futsal terpilih yang kemudian diambil

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/semuruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

modusny. Sedangkan rata-rata hasil dari skor tingkat kepentingan setiap dimensi adalah pada tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12

Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan

| Dimensi | Mean |
|-----------------------|-------|
| <i>Tangible</i> | 4,376 |
| <i>Reability</i> | 4,230 |
| <i>Emphaty</i> | 4,311 |
| <i>Responsiveness</i> | 4,295 |
| <i>Assurance</i> | 3,974 |

Sumber: data primer yang diolah

Alasan penggunaan *mean* pada tahap analisis ini adalah karena pada tiap dimensi kualitas jasa pelayanan terdiri dari banyak atribut.

Dengan menggunakan *mean* akan diketahui dimensi kualitas yang dianggap paling penting dengan nilai yang lebih akurat. Dari rata-rata tingkat kepentingan, diurutkan dari yang lebih tinggi nilainya adalah dimensi *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reability*, dan *assurance*.

Sedangkan nilai dari tiap dimensi tersebut adalah 4,376; 4,311 ; 4,295 ; 4,230 ; 3,974. Analisis dari tabel di atas berarti hampir semua responden menganggap tiap dimensi tersebut mempunyai nilai penting. Hasil rata-rata tingkat kepentingan dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki nilai terbesar (4,376) yang berarti dimensi ini

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dianggap pelanggan sebagai dimensi yang paling penting, yang harus diperhatikan dan dijaga kualitasnya dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

4.4.3 Analisis Tingkat Kinerja (Tki)

Analisis tingkat kinerja bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasakan kebutuhannya dalam hal jasa pelayanan arena futsal yang telah dipenuhi oleh ketiga arena futsal terpilih, yaitu Wangsa Jaya Futsal, Radar Banten Futsal dan Flaminggo Futsal, sehingga dapat diketahui kinerja ketiga arena futsal yang memiliki tingkat okupansi tertinggi di Kota Serang saat ini. Tingkat kinerja disusun dengan menggunakan kuesioner, yang dinilai dengan menggunakan skala *Likert* sebagai berikut :

1. Skala 1 untuk mewakili atribut yang dianggap sangat tidak layak.
2. Skala 2 untuk mewakili atribut yang dianggap tidak layak.
3. Skala 3 untuk mewakili atribut yang dianggap cukup layak.
4. Skala 4 untuk mewakili atribut yang dianggap layak.
5. Skala 5 untuk mewakili atribut yang dianggap sangat layak.

Dari hasil yang didapat, maka dapat diketahui penilaian dari pelanggan terkait pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan oleh Wangsa Jaya Futsal, Radar Banten Futsal dan Flaminggo Futsal. Sedangkan kinerja yang diinginkan oleh arena futsal seluruh Kota Serang diasumsikan bernilai 5 (sangat baik). Hal ini membantu arena futsal Kota Serang dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus pada pelayanan yang diberikan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

kepada pelanggan arena futsal. Tingkat kinerja menurut persepsi pelanggan kepada ketiga arena futsal terpilih selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Tingkat Kinerja Pelanggan Wangsa Jaya Futsal

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|---|-----|
| | TANGIBLE | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 3 |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 3 |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 3 |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 3 |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 3 |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 4 |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 2 |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 4 |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 3 |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 1 |
| | REABILITY | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 3 |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 4 |
| 3 | Harga dapat bersaing | 4 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 4 |
| | EMPHATY | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 3 |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 3 |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 3 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.13

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|--|-----|
| | RESPONSIVENESS | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam emnghadapi pelanggan | 3 |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 3 |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 3 |
| | ASSURANCE | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 3 |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 3 |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 3 |

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.13 mengenai tingkat kinerja Wangsa Jaya Futsal dapat diketahui bahwa penilaian tingkat kinerja menurut pelanggan terhadap kualitas pelayanan Wangsa Jaya Futsal berkisar antara sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3) dan baik (4), dengan distribusi 1 atribut bernilai sangat tidak baik, 1 atribut bernilai tidak baik, 16 atribut yang bernilai cukup baik dan 5 atribut bernilai baik. Dari hasil tingkat kinerja pelanggan terhadap Wangsa Jaya Futsal ada 2 atribut yang dinilai tidak baik oleh pelanggan Wangsa Jaya Futsal, yaitu Loker/tempat penyimpanan barang yang digunakan sangat tidak baik dan ruang ganti pemain yang tersedia tidak baik. Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner kepada 35 reponden pelanggan Wangsa Jaya Futsal yang kemudian diambil modusnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.14
Tingkat Kinerja Pelanggan Radar Banten Futsal

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|---|-----|
| | <i>TANGIBLE</i> | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 5 |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 4 |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 5 |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 3 |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 5 |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 5 |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 2 |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 4 |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 4 |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 2 |
| | <i>REABILITY</i> | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 3 |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 4 |
| 3 | Harga dapat bersaing | 3 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 4 |
| | <i>EMPHATY</i> | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 3 |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 3 |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 3 |
| | <i>RESPONSIVENESS</i> | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam emnghadapi pelanggan | 3 |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 3 |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 2 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.14

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|--|-----|
| | ASSURANCE | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 3 |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditampat parkir | 5 |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 4 |

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.14 mengenai tingkat kinerja Radar Banten Futsal dapat diketahui tingkat kinerja menurut pelanggan terhadap Radar Banten Futsal berkisar antara tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4) dan sangat baik (5), dengan distribusi 3 atribut yang bernilai tidak baik yaitu ruang ganti pemain yang tersedia, loker penyimpanan barang dan penanganan keluhan dengan cepat, 9 atribut bernilai cukup baik, 6 atribut bernilai baik dan 5 atribut yang bernilai sangat baik. 5 atribut yang bernilai sangat baik yaitu: jenis lapangan yang digunakan (kayu poliprane), pencahayaan lapangan, kemudahan akses menuju lokasi, tempat parkir yang luas dan jaminan tempat parkir. Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner kepada 35 pelanggan Radar Banten Futsal dan diambil modulusnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.15
Tingkat Kinerja Pelanggan Flaminggo Futsal

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|---|-----|
| | <i>TANGIBLE</i> | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 3 |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 5 |
| 3 | Pencahayaannya lapangan yang terang | 5 |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 3 |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 5 |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 3 |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 2 |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 5 |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 5 |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 2 |
| | <i>REABILITY</i> | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 5 |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 5 |
| 3 | Harga dapat bersaing | 3 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 3 |
| | <i>EMPHATY</i> | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 3 |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 4 |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 3 |
| | <i>RESPONSIVENESS</i> | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam emnghadapi pelanggan | 3 |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 3 |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 3 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.15

| No | Variabel Atribut | Tki |
|----|--|-----|
| | ASSURANCE | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 3 |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditampat parkir | 4 |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 3 |

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa penilaian tingkat kinerja menurut pelanggan terhadap kualitas pelayanan Flamingo Futsal berkisar antara tidak baik, cukup baik (3), baik (4) dan sangat baik (5), dengan distribusi 2 atribut bernilai tidak baik, 12 atribut yang bernilai cukup baik, 2 atribut bernilai baik dan 7 atribut yang bernilai sangat baik. 7 atribut yang bernilai sangat baik yaitu : sirkulasi udara, pencahayaan lapangan, kemudahan akses menuju lokasi, toilet, tempat duduk penonton, tepat waktu dalam jam buka futsal dan pelayanan transaksi yang mudah. Data ini diperoleh dari hasil kuesioner 35 pelanggan Flamingo Futsal dan diambil modusnya.

Dengan hasil ini berarti hampir semua kriteria dimensi kualitas dinilai cukup baik oleh pelanggan arena futsal. Data tersebut diperoleh dari hasil pengisian kuesioner total tingkat kinerja yang telah dibagikan kepada 105 responden yang masing-masing 35 responden di ketiga futsal terpilih dan kemudian diambil modusnya.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Dari tabel 4.13, tabel 4.14, dan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa semakin kecil nilai dari tingkat kinerja maka semakin besar perhatian yang harus diberikan oleh pihak pengelola arena futsal untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam penelitian ini sebagian kecil atribut (2 atribut) yang memiliki penilaian kinerja yang terendah yaitu Ruang ganti pemain dan loker/tempat penyimpanan barang pelanggan dan sisanya dirasa cukup baik oleh pelanggan. Sedangkan rata-rata hasil dari nilai tingkat kinerja untuk setiap dimensi kualitas jasa pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Rata-Rata Tingkat Kinerja Wangsa Jaya Futsal

| Dimensi | Mean |
|-----------------------|-------------|
| <i>Tangible</i> | 2,862 |
| <i>Reability</i> | 4,071 |
| <i>Emphaty</i> | 3,285 |
| <i>Responsiveness</i> | 3,114 |
| <i>Assurance</i> | 3,361 |

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.16, nilai rata-rata tingkat kinerja mulai dari yang terbesar adalah dimensi *Reability*, *Assurance*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Tangible* dengan nilai 4,071; 3,361; 3,285 ;3,114 dan 2,862. Dari hasil rata-rata tingkat kinerja Wangsa Jaya Futsal bahwa semakin kecil nilai rata-rata tingkat kinerja, maka semakin besar perhatian yang harus

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dilakukan pihak pengelola futsal. Dari 4,16 dapat diketahui dari lima dimensi, dimensi *reability* memiliki rata-rata tingkat kinerja yang paling besar yang berarti kinerja yang diberikan Wangsa Jaya Futsal maksimal dan sesuai dengan keinginan konsumen dan dimensi *Tangible* memiliki rata-rata tingkat kinerja yang terkecil yang berarti Wangsa Jaya Futsal harus memberikan perhatian lebih kepana dimensi ini.

Tabel 4.17

Rata-Rata Tingkat Kinerja Radar Banten Futsal

| Dimensi | Mean |
|-----------------------|-------|
| <i>Tangible</i> | 3,588 |
| <i>Reability</i> | 3,628 |
| <i>Emphaty</i> | 3,409 |
| <i>Responsiveness</i> | 3,600 |
| <i>Assurance</i> | 3,885 |

Sumber : Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.17, nilai rata-rata tingkat kinerja mulai dari yang terbesar adalah dimensi *Assurance*, *Reability*, *Responsiveness*, *Tangible* dan *Emphaty* dengan nilai 3,885; 3,628; 3,600,; 3,558; 3,409. Dari hasil rata-rata tingkat kinerja Radar Banten futsal bahwa semakin kecil nilai rata-rata tingkat kinerja, maka semakin besar perhatian yang harus dilakukan pihak pengelola futsal. Dari 4,17 dapat diketahui kelima dimensi memiliki nilai rata-rata yang hampir sama yaitu berkisar angka 3.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tabel 4.18
Rata-Rata Tingkat Kinerja Flaminggo Futsal

| Dimensi | Mean |
|-----------------------|-------------|
| <i>Tangible</i> | 3,562 |
| <i>Reability</i> | 3,764 |
| <i>Emphaty</i> | 3,485 |
| <i>Responsiveness</i> | 3,276 |
| <i>Assurance</i> | 3,590 |

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel 4.18, nilai rata-rata tingkat kinerja mulai dari yang terbesar adalah dimensi *Reability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness*, dengan nilai 3,764; 3,590; 3,562; 3,485; 3,485. Dari hasil rata-rata tingkat kinerja Flaminggo Futsal bahwa semakin kecil nilai rata-rata tingkat kinerja, maka semakin besar perhatian yang harus dilakukan pihak pengelola futsal. Dari 4,20 dapat diketahui kelima dimensi memiliki nilai rata-rata yang hampir sama yaitu berkisar angka 3. Dimensi yang memiliki rata-rata tingkat kinerja yang tinggi yaitu dimensi *reability* dan yang terendah yaitu *Responsiveness*.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

4.4.4 Technical Requirements

Technical Requirements merupakan tanggapan pengelola arena futsal terhadap permintaan pelanggan. Tujuan dari *House of Quality* adalah untuk mendesain atau memperbaiki desain yang ada agar memenuhi harapan pelanggan yaitu kualitas layanan yang ideal. Setelah atribut-atribut yang diharapkan oleh pelanggan (*Customer Requirements*) diperoleh, maka pengelola harus menerjemahkan dalam *Technical Requirements*. Tujuan dari *Technical Requirements* ini adalah memenuhi persyaratan pelanggan, untuk itu pihak pengelola arena futsal harus mengusahakan spesifikasi kinerja tertentu.

Technical Requirements diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak pengelola Radar Banten futsal yaitu Bapak Emi Suhaemi selaku koordinator Radar Banten Futsal, karena dianggap paham dan mampu menjawab persyaratan pelanggan. Berikut adalah *Technical Requirements* arena futsal Kota Serang:

Tabel 4.19

Technical Requirements

| No | Costumer Requirements | Technical Requirements |
|-----------------|---|--|
| TANGIBLE | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil eropa, Vynil korea) | Jenis lapangan memiliki permukaan yang rata dan halus. |
| 2 | Sirkulasi udara lancer | Penggunaan blower atau hexos |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | Penggunaan penerangan yang berdaya listrik tinggi |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.19

| No | Costumer Requirements | Technical Requirements |
|------------------|---|---|
| 4 | Bola yang digunakan layak | Ukuran serta tekanan bola konsisten |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | Lokasi mudah diakses dengan kendaraan umum atau kendaraan pribadi |
| 6 | Tempat parkir yang luas | Meyediakan lahan parkir yang luas |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | Menyediakan ruang ganti yang nyaman |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | Tersedia toilet bersih dan wangi serta jumlah yang cukup |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | Penyediaan tepat duduk penonton yang nyaman |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | Menyediakan loker penyimpanan barang |
| REABILITY | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | Jam buka lapangan yang tetap |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | Pelayanan proses transaksi dilakukan dengan feksibel |
| 3 | Harga dapat bersaing | Harga rata-rata 100.000-150.000 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | Memperhatikan kebutuhan pelanggan |
| EMPHATY | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | Penyediaan telpon untuk membooking |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | Bola, gawang dan jaring lengkap |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.19

| No | Costumer Requirements | Technical Requirements |
|-----------------------|---|---|
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | Tersedianya Kotak p3k |
| RESPONSIVENESS | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam menghadapi pelanggan | Empati karyawan yang tinggi |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | Karyawan selalu siap sedia |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | Tersedianya kotak keluhan, saran untuk pelanggan |
| ASSURANCE | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | Penyediaan papan informasi mengenai jam sewa yang jelas |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | Penyediaan karyawan untuk menjaga tempat parkir |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | Karyawan professional |

Sumber : Hasil wawancara

4.4.5 Patok Duga (*Benchmark*)

Analisis *benchmark* berfungsi untuk mengetahui tingkat kinerja standar dan disesuaikan *Technical Requirements* dari ketiga arena futsal yang diteliti yang merepresentasikan seluruh arena futsal dan menjadi tolak ukur bagi tingkat kinerja arena futsal Kota Serang. Analisis ini berisi mengenai penentuan tolak ukur kinerja arena futsal Serang dengan memilih tingkat kinerja ketiga arena futsal yang paling tinggi yang

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/semua karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dijadikan tingkat kinerja standar. Tingkat kinerja standar selanjutnya dibandingkan dengan tingkat kepentingan konsumen sehingga diketahui atribut mana yang paling penting dan sesuai dengan harapan konsumen. Sebagai contoh, atribut nomor 1 mengenai “jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, dan Vynil Korea)” yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu bernilai 5 dan memiliki tingkat kinerja di Radar Banten Futsal 5, di Flamingo Futsal memiliki tingkat kinerja 4 dan di Wangsa Jaya Futsal memiliki tingkat kinerja 3, maka dipilih tingkat kinerja yang paling tinggi yaitu di Radar Banten yaitu TK/TKs atau 5/5 yang berarti Radar Banten telah memenuhi keinginan konsumen dalam atribut jenis lapangan. Selanjutnya setelah diketahui tingkat kinerja standar maka dilakukan wawancara kepada arena futsal terkait mengenai variable atribut yang telah terpilih.

Tingkat kinerja standar seluruh atribut dapat dilihat dalam tabel 4.20 dibawah ini dengan keterangan yaitu : Tkw berarti tingkat kinerja Wangsa Jaya Futsal, Tkr berarti tingkat kinerja Radar Banten Futsal dan Tkf berarti tingkat kinerja Flamingo Futsal sedangkan pada kolom keterangan berisi mengenai nama futsal yang menjadi acuan tingkat kinerja standar yang telah ditentukan. Sebagai contoh : W atau Wangsa Jaya Futsal yang berarti acuan tingkat kinerja atribut standar berada pada Wangsa Jaya Futsal, R atau Radar Banten Futsal yang berarti acuan tingkat kinerja atribut standar berada pada Radar Banten Futsal, dan F

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

berarti acuan tingkat kinerja atribut standar berada pada Flaminggo Futsal.

Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.20
Tingkat Kinerja Standar

| No | Variabel Atribut | Tkw | Tkr | Tkf | Tks | Ket |
|------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| TANGIBLE | | | | | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 3 | 5 | 3 | 5 | R |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 3 | 4 | 5 | 5 | F |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 3 | 5 | 5 | 5 | RF |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 3 | 5 | 5 | 5 | RF |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 4 | 5 | 3 | 5 | R |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 2 | 2 | 2 | 2 | WRF |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 4 | 4 | 5 | 5 | F |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 3 | 4 | 5 | 5 | F |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 1 | 2 | 2 | 2 | WF |
| REABILITY | | | | | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 3 | 3 | 5 | 5 | F |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 4 | 4 | 5 | 5 | F |
| 3 | Harga dapat bersaing | 4 | 3 | 3 | 4 | W |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 4 | 4 | 3 | 4 | WR |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan tabel 4.20

| No | Variabel Atribut | Tkw | Tkr | Tkf | Tks | Ket |
|-----------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| EMPHATY | | | | | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 3 | 3 | 4 | 4 | F |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| RESPONSIVENESS | | | | | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawan dalam emnghadapi pelanggan | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 3 | 2 | 3 | 3 | WF |
| ASSURANCE | | | | | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 3 | 3 | 3 | 3 | WRF |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat paker | 3 | 5 | 4 | 5 | R |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 3 | 4 | 3 | 4 | R |

Sumber: Data primer yang telah diolah

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Keterangan tabel :

| | | |
|-----|---|---|
| Tkw | : | Tingkat Kinerja Wangsa Jaya Futsal |
| Tkr | : | Tingkat Kinerja Radar Banten Futsal |
| Tkf | : | Tingkat Kinerja Flaminggo Futsal |
| Tks | : | Tingkat Kinerja Standar |
| W | : | Wangsa Jaya Futsal |
| R | : | Radar Banten Futsal |
| F | : | Flaminggo Futsal |
| WR | : | Wangsa Jaya dan Radar Banten Futsal |
| WF | : | Wangsa Jaya dan Flaminggo futsal |
| RF | : | Radar Banten dan Flaminggo Futsal |
| WRF | : | Wangsa Jaya, Radar Banten, dan Flaminggo Futsal |

Pada tabel 4.20 dapat kita ketahui tingkat kinerja standar setiap atribut berbeda-beda. Wangsa Jaya Futsal menjadi acuan tingkat kinerja standar pada atribut harga karena memiliki tingkat kinerja paling tinggi dibandingkan dengan dua futsal lainnya. Radar Banten Futsal memiliki tingkat kinerja tertinggi pada 4 atribut yaitu jenis lapangan yang digunakan, tempat parkir yang luas, keamanan tempat parkir dan kesabaran karyawan dalam melayani konsumen. Flaminggo Futsal memiliki tingkat kinerja tertinggi pada 6 atribut yaitu sirkulasi udara yang lancar, toilet yang digunakan layak, tempat duduk penonton yang digunakan layak, tepat waktu dalam membuka lapangan futsal, pelayanan proses transaksi dengan mudah, dan kesiapan lapangan yang dipakai sangat lengkap. Terdapat 5 atribut yang tingkat kinerja standar terdapat di dua lapangan futsal seperti: pencahayaan lapangan dan kemudahan akses menuju lokasi mengacu pada arena futsal Radar Banten dan Flaminggo, penyediaan loker atau tempat penyimpanan barang yang layak dan penanganan keluhan dengan cepat mengacu pada arena futsal Wangsa Jaya

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dan Flaminggo, dan atribut kesesuaian fasilitas dengan harga mengacu pada arena futsal Wangsa Jaya dan Radar Banten Futsal. Sedangkan 7 atribut lainnya memiliki tingkat kinerja standar yang sama di ketiga futsal.

Tingkat kinerja standar yang telah diketahui pada analisis *benchmarking* selanjutnya disesuaikan dengan tingkat kepentingan pelanggan sehingga dapat diketahui atribut mana yang penting dan sesuai dengan harapan dan dapat di sesuaikan dengan tingkat kinerja standar arena futsal Serang. Dibawah ini merupakan tabel mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja standar yang telah disusun sebagai berikut:

Tabel 4.21

Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Tingkat Kinerja Standar

| No | Variabel Atribut | Tke | Tks | Ket |
|-----------------|---|-----|-----|-----|
| TANGIBLE | | | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 5 | 5 | R |
| 2 | Sirkulasi udara lencer | 5 | 5 | F |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 5 | 5 | RF |
| 4 | Bola yang digunakan layak | 5 | 3 | WRF |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | 5 | 5 | RF |
| 6 | Tempat parkir yang luas | 5 | 5 | R |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 4 | 2 | WRF |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | 5 | 5 | F |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 5 | 5 | F |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | 3 | 2 | WF |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.21

| No | Variabel Atribut | Tke | Tks | Ket |
|-----------------------|---|-----|-----|-----|
| REABILITY | | | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 3 | 5 | F |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | 4 | 5 | F |
| 3 | Harga dapat bersaing | 5 | 4 | W |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 5 | 4 | WR |
| EMPHATY | | | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 5 | 3 | WRF |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 4 | 4 | F |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 4 | 3 | WRF |
| RESPONSIVENESS | | | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawan dalam menghadapi pelanggan | 4 | 3 | WRF |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 5 | 3 | WRF |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 5 | 3 | WF |
| ASSURANCE | | | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | 4 | 3 | WRF |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 4 | 5 | R |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 4 | 4 | R |

Sumber: Data primer yang telah diolah

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Keterangan tabel :

| | | |
|-----|---|---|
| Tke | : | Tingkat Kepentingan |
| Tks | : | Tingkat Kinerja Standar |
| W | : | Wangsa Jaya Futsal |
| R | : | Radar Banten Futsal |
| F | : | Flaminggo Futsal |
| WR | : | Wangsa Jaya dan Radar Banten Futsal |
| WF | : | Wangsa Jaya dan Flaminggo futsal |
| RF | : | Radar Banten dan Flaminggo Futsal |
| WRF | : | Wangsa Jaya, Radar Banten, dan Flaminggo Futsal |

Pada tabel 4.21 diatas, dapat kita ketahui persyaratan teknis dan tolak ukur atribut standar arena futsal di ketiga arena futsal yang diteliti yang akan dijabarkan satu persatu berikut ini:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
 - a. Jenis lapangan yang digunakan

Jenis lapangan memiliki tingkat kepentingan yang bernilai 5 yang berarti sangat penting. Berdasarkan wawancara dengan pengelola Radar Banten Futsal, Bapak Emi “jenis lapangan (Rumput Sintetis/Vynil Eropa/Vynil Korea) yang digunakan pada arena futsal sangat berpengaruh dengan permainan futsal. Semakin rata dan halus permukaan jenis lapangan yang digunakan maka semakin bagus pula laju bola yang ditendang dan semakin memperlancar alur permainan futsal.”

Tingkat kinerja standar yang menjadi tolak ukur pada atribut jenis lapangan ini berada pada Radar Banten futsal. Hasil kuesioner mengenai tingkat kinerja Radar

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Banten futsal bernilai 5 yang berarti sangat layak yang berarti sesuai dengan keinginan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola Radar Banten Futsal Bapak Emi, jenis lapangan Radar Banten Futsal berbeda dengan jenis lapangan di seluruh futsal di Kota Serang, yaitu Vynil Eropa yang telah sangat baik untuk permainan futsal *indoor* dan sesuai dengan standar nasional arena futsal. Oleh karena itu, Vynil Eropa yang ada di Radar Banten Futsal menjadi tolak ukur bagi jenis lapangan futsal di Kota Serang.

b. Sirkulasi udara

Sirkulasi udara memiliki tingkat kepentingan bernilai 5 yang berarti sangat penting. Berdasarkan wawancara dengan pengelola ketiga arena futsal, sirkulasi udara yang lancar berfungsi untuk melancarkan pernafasan agar para pemain tidak merasa pengap saat bermain futsal. Arena futsal yang menjadi tolak ukur dalam atribut ini yaitu Flaminggo Futsal. berdasarkan observasi peneliti dan wawancara dengan ibu Ledy, Flaminggo Futsal memiliki *blower* sebanyak 9 buah dan dinyalakan semua ketika pelanggan bermain futsal serta dibelakang arena futsal Flaminggo didesain setengah terbuka jadi udara bebas masuk pada arena futsal. Maka, tolak ukur sirkulasi udara yaitu

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

arena futsal minimal memiliki *blower* sebanyak 9 buah dan arena futsal di desain setengah terbuka seperti Flaminggo Futsal.

c. Pencahayaan lapangan

Pencahayaan lapangan juga merupakan atribut yang sangat penting bagi pelanggan. Arena futsal yang menjadi tolak ukur dalam atribut ini yaitu Flaminggo Futsal dan Radar Banten Futsal. Flaminggo Futsal memiliki 36 buah lampu berukuran 50 watt dan Radar Banten Futsal memiliki 5 buah lampu berukuran 400 watt yang diletakkan dalam lampu sorot LED. Berdasarkan wawancara kepada pengelola arena futsal, pencahayaan lapangan harus terang agar bola yang melaju dapat terlihat dan tidak mengganggu penglihatan saat bermain futsal. Jadi standar untuk pencahayaan lapangan dilihat dari keefektifitasannya mnegacu pada arena futsal Radar Banten yang menggunakan 5 lampu ukuran 400 watt dengan menggunakan lampu sorot LED.

d. Bola yang digunakan

Bola yang digunakan merupakan atribut yang sangat penting bagi pelanggan. Namun, tingkat kinerja di ketiga arena futsal pada atribut ini yaitu bernilai 3 yang berarti cukup layak dan masih perlu diperbaiki. Ketiga arena futsal

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

tersebut menggunakan jenis bola yang sama yaitu Vesta jenis bola yang berbahan kulit dengan diameter 62-64 cm dan berat 400-440 gram dan tekanan 0,4-0,6 atm. Pihak pengelola perlu memperhatikan bahwa sebuah bola harus memiliki tekanan yang konsisten sepanjang permainan agar tidak mengganggu jalannya permainan olahraga futsal dan sesegera mungkin dipompa kembali atau diganti dengan bola yang baru jika terjadi perubahan tekanan. Maka, standar untuk bola futsal yang digunakan pada arena futsal Kota Serang yaitu bola yang berbahan kulit, berdiameter 62-64 cm, berat 400-440 gram dan tekanan yang konsisten sebesar 0,4-0,6 atm.

e. Kemudahan akses menuju lokasi

Kemudahan akses menuju lokasi arena futsal memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi yaitu bernilai 5 (sangat penting). Tingkat kepentingan ini sangat sesuai dengan tingkat kinerja di 2 futsal yaitu Radar Banten Futsal dan Flaminggo Futsal. berdasarkan observasi peneliti, kedua futsal tersebut berada di jalan utama Kota Serang. Sehingga standar arena futsal dalam atribut ini yaitu berada pada jalan utama agar mudah diakses.

f. Tempat parkir yang luas

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/semua karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Berdasarkan hasil kuesioner, atribut ini merupakan atribut yang sangat penting yaitu bernilai 5. Tingkat kinerja standar yang diketahui juga bernilai 5 berada pada Radar Banten Futsal. Hal tersebut membuat Radar Banten Futsal menjadi tolak ukur dalam atribut tempat parkir. Dari hasil observasi peneliti tempat parkir yang ada di Radar Banten Futsal memiliki 2 tempat. Tempat parkir satu untuk kendaraan beroda empat yang letaknya di area depan basement Radar Banten Futsal dengan luas $15 \times 10 \text{ m}^2$ dan tempat parkir kendaraan untuk kendaraan roda dua dan empat yang berada di basement yang luasnya $33 \times 50 \text{ m}^2$. Jadi standar ukuran tempat parkir yaitu $48 \times 60 \text{ m}^2$.

g. Ruang ganti pemain

Ruang ganti pemain memiliki tingkat kepentingan bernilai 4 yang berarti penting. Namun, tingkat kinerja dari ketiga futsal tersebut masih belum memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Tingkat kinerja untuk atribut ini bernilai 2 yang berarti tidak layak di ketiga arena futsal tersebut. Berdasarkan observasi peneliti, ruang ganti yang digunakan pemain Radar Banten Futsal yaitu hanya ruangan sempit yang ber dinding triplex, ruang ganti Wangsa Jaya Futsal berisi beberapa barang yang tidak

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

terpakai, dan Flamiggo Futsal memiliki ruang ganti yang menyatu dengan moshola. Jadi, standar untuk atribut ini yaitu diadakan sebuah ruang yang tertutup dan layak untuk ruang ganti pemain.

h. Toilet

Merupakan hal yang sangat *crusial* yang harus ada diberbagai tempat-tempat umum. Tidak salah bahwa toilet memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Tingkat kinerja standar yang sesuai dengan tingkat kepentingan pada atribut ini berada pada Flaminggo Futsal. Berdasarkan hasil observasi peneliti toilet yang ada di Flaminggo Futsal memiliki 4 buah toilet dan bersih serta wangi. Hasil wawancara dengan pegawai Flamingo Futsal, toilet yang ada di Flaminggo Futsal dibersihkan setiap hari. Oleh karena itu standar toilet arena futsal di Kota Serang berjumlah 4 buah dan harus bersih dan wangi.

i. Tempat duduk penonton.

Hasil observasi peneliti, setiap tim yang akan bermain futsal pasti membawa tim cadangan, teman-teman atau pasangan yang akan menunggu giliran bermain futsal atau sekedar menonton. Terlihat dari kegunaannya, tempat duduk penonton ini sangat penting. Terbukti tingkat kepentingan dalam atribut ini bernilai 5 atau sangat penting.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Arena futsal yang memiliki tingkat kinerja yang sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan yaitu berada pada Flamingo Futsal. dari hasil observasi peneliti, tempat duduk Flamingo Futsal berbeda dengan kedua arena futsal yang diteliti. Selain tempat duduk penonton yang berupa tribun mini, Flamingo Futsal pun menyediakan tempat duduk dengan meja ditengahnya seperti di kafe sehingga nyaman untuk menaruh barang. Jadi, standar untuk tempat duduk penonton yaitu tempat duduk tribun dan disediakan tempat duduk sekaligus meja bagi penonton.

j. Loker penyimpanan barang

Loker penyimpanan barang memiliki tingkat kepentingan bernilai 3 yang berarti cukup penting. Namun dari ketiga arena futsal tersebut belum ada yang memenuhi penyediaan atribut tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa responden arena futsal, loker penyimpanan cukup penting untuk meletakkan barang berharga seperti *Handphone* dan barang berharga lainnya. Namun karena loker atau tempat penyimpanan yang aman belum diadakan oleh pihak pengelola arena futsal manapun, pelanggan biasanya menaruh di tempat duduk penonton dengan menggunakan salah satu teman untuk menjaga barang-barang mereka. Oleh karena itu, atribut ini perlu diadakan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

di arena futsal untuk menjaga keamanan barang-barang pelanggan sebanyak minimal 10 loker untuk satu lapangan dengan perhitungan 2 tim yang bermain sebanyak 10 orang.

2. Kehandalan (*Reability*)

a. Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal

Tingkat kepentingan dalam atribut ini bernilai 3 yang berarti cukup penting. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden, atribut ini tidak mempengaruhi pelanggan dalam memilih arena futsal, karena pelanggan biasanya bermain futsal pada malam hari sedangkan arena futsal membuka lapangan futsal pada pagi hari. Biasanya pada pagi hari atau siang hari digunakan pelanggan untuk *membooking* arena futsal.

Tingkat kinerja standar pada atribut ini bernilai 5 yang berada pada Flaminggo Futsal. yang artinya Flaminggo Futsal telah melampaui harapan pelanggan. Flaminggo Futsal buka pelayanan pada jam 8 pagi sampai jam 12 malam. Maka, standar atribut waktu pelayanan arena futsal yaitu jam 8 pagi sampai jam 12 malam.

b. Pelayanan proses transaksi

Pada zaman yang serba cepat seperti sekarang ini, semua orang menginginkan segalanya serba praktis. Begitu juga dengan pelayanan proses transaksi yang diberikan oleh

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

para pengelola futsal harus memudahkan pelanggan.

Terbukti pada hasil tingkat kepentingan atribut ini bernilai 4 yang berarti penting.

Tingkat kinerja standar dalam atribut ini berada pada Flaminggo Futsal yang bernilai 5. Hal ini berarti Flaminggo Futsal telah memenuhi bahkan melampaui keinginan pelanggan. System pembayaran dalam arena futsal ini yaitu system booking, jadi pelanggan memesan jam lapangan dan memberikan uang muka minimal sebesar Rp. 50.000 selanjutnya pembayaran sisanya dilakukan setelah selesai bermain futsal atau fleksibel sesuai keinginan pelanggan.

Oleh karena itu standar pelayanan proses transaksi arena futsal Kota Serang yaitu dengan system booking dengan uang muka minimal Rp. 50.000 dan transaksi selanjutnya dilakukan setelah permainan futsal selesai atau dilakukan secara fleksibel.

c. Harga dapat bersaing

Tingkat kepentingan pada atribut ini bernilai 5 yang berarti sangat penting. Penilaian tingkat kinerja standar berkisar antara sangat mahal, mahal, cukup murah, murah dan sangat murah. Tingkat kinerja yang hampir sesuai dengan tingkat kepentingan yaitu berada pada Wangsa Jaya

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Futsal bernilai 4 yang berarti murah. Berdasarkan wawancara dengan pihak pengelola Wangsa Jaya Futsal, harga yang murah merupakan strategi mereka untuk menarik banyak pelanggan. Harga satu jam futsal pada malam hari yaitu Rp. 100.000 selisih Rp.50.000 dengan rata-rata harga futsal di seluruh Kota Serang. Maka, standar dalam atribut harga yaitu berkisar antara Rp.100.000 – Rp. 150.000 per jam.

d. Kesesuaian fasilitas dengan harga

Kesesuaian fasilitas dengan harga bernilai 5 yaitu sangat penting. Tingkat kinerja standar dalam atribut ini yaitu pada Wangsa Jaya Futsal dan Radar Banten Futsal dan bernilai 4 yang berarti sesuai. Sehingga diharapkan setiap arena futsal menyesuaikan harga dengan fasilitas serta pelayanan yang diberikan dengan baik.

3. Empati (*Emphaty*)

a. Karyawan mudah dihubungi saat membooking

Tingkat kepentingan pada atribut ini bernilai 5 yang berarti sangat penting. Namun tingkat kinerja pada ketiga arena futsal tersebut bernilai sama yaitu 3 yang berarti dari ketiga futsal tersebut harus meningkatkan pelayanan untuk mempermudah pelanggan dalam membooking tempat futsal agar sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Dari

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

hasil observasi, pelanggan harus membayar separuh harga untuk membooking arena futsal dan langsung datang ke arena futsal yang dituju. Maka, untuk mempermudah dalam membooking arena futsal dengan menggunakan telepon yang akan dijadikan standar kualitas pelayanan dalam atribut ini.

b. Kesiapan lapangan futsal yang dipakai lengkap

Pada atribut pelayanan ini memiliki nilai tingkat kepentingan 4 yang berarti penting. Tingkat kinerja standar pada atribut ini berada pada Flamingo Futsal yang memiliki nilai 4 dan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh karena itu, standar pelayanan dalam atribut kesiapan lapangan yang digunakan mengacu pada Flamingo Futsal seperti bola sudah tersedia dilapangan, gawang, jaring dipinggir lapangan agar bola terhalang untuk terlempar lebih jauh.

c. Kesiediaan untuk memberikan bantuan khusus

Atribut ini memiliki tingkat kepentingan bernilai 4 yang berarti penting. Namun dari ketiga arena futsal memiliki tingkat kinerja yang sama yaitu bernilai 3 yang berarti atribut ini perlu ditingkatkan lagi agar sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut hasil wawancara pada beberapa responden arena futsal, atribut ini cukup penting

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

mengingat olahraga futsal adalah olahraga yang beresiko untuk cedera, baik ringan maupun berat. Oleh karena itu karyawan harus siap dan sigap dalam membantu pemain yang mengalami kesulitan tersebut dengan membantu memberikan apa yang pemain butuhkan. Dalam atribut ini arena futsal perlu menyediakan P3K (pengobatan pertama pada kecelekaan) atau kotak obat lainnya yang berhubungan dengan cedera.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kesigapan karyawan dalam menghadapi pelanggan

Pada dimensi *Responsiveness* mengenai bentuk tanggung jawab pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terdapat atribut yang penting yang bernilai 4 yaitu Kesiapan karyawan dalam menghadapi pelanggan.

Namun dari ketiga arena futsal memiliki tingkat kinerja yang sama bernilai 3 yang berarti masih belum memenuhi keinginan konsumen dan perlu diperbaiki. Dalam hal ini, karyawan harus dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan secara langsung dan selalu siap ketika pelanggan meminta sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan arena futsal.

b. Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Tingkat kepentingan pada atribut ini bernilai 5 yang berarti sangat penting, namun tingkat kinerja yang berada di ketiga arena futsal bernilai 3 yang berarti masih belum cukup dalam memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, pelanggan biasanya membeli minum atau meminta ganti bola yang ingin digunakan. Terbatasnya waktu yang dimiliki pelanggan dalam menyewa futsal menuntut karyawan untuk segera membantu dengan cepat. Oleh karena itu dibutuhkan empati dari karyawan dalam membantu karyawan dengan sigap dan cepat.

c. Penanganan keluhan dengan cepat

Penanganan keluhan juga memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan sebelumnya yaitu bernilai 5, namun tingkat kinerja arena futsal masih bernilai 3 yang berarti masih belum sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

Berdasarkan wawancara, pelanggan merasa penanganan keluhan pada arena futsal masih kurang. Maka dibutuhkan kotak kritik dan saran atau *call center* pengaduan ketika pelanggan mengalami masalah pada saat terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pihak pengelola

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

futsal dan lain sebagainya. pengelola futsal pun harus lebih terbuka dalam menerima keluhan, kritik ataupun saran yang diterima dalam hal untuk peningkatan kualitas pelayanan arena futsalnya.

5. Jaminan (*Assurance*)

a. Informasi yang diberikan jelas

Informasi yang jelas memiliki tingkat kepentingan bernilai 4 yang berarti penting. Namun tingkat kinerja dari ketiga arena futsal masih belum bias memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak pengelola ketiga arena futsal diketahui bahwa mereka masih belum memasang papan informasi mengenai jumlah tim yang membooking setiap hari dan waktu bermain tim yang sudah membooring. Hal ini padahal dianggap penting oleh pelanggan karena pada saat pelanggan ingin menyewa arena futsal di jam-jam tertentu terkadang sudah tersewa oleh tim lain. Maka, pada atribut ini perlu diadakan papan informasi untuk pelanggan arena futsal sehingga pelanggan dapat memilih jam yang tepat.

b. Jaminan tempat parkir kendaraan

Jaminan atas kendaraan yang dimiliki pelanggan merupakan hal yang penting demi menjaga kendaraan kita

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Terbukti jaminan tempat parkir kendaraan memiliki tingkat kepentingan bernilai 4.

Adalah Radar Banten Futsal yang memiliki tingkat kinerja yang baik pada atribut ini yaitu bernilai 5. Hal ini berarti Radar Banten Futsal telah berhasil melampaui apa yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, tempat parkir yang berada di Radar Banten Futsal dijaga oleh beberapa satpam yang siap siaga hingga Radar Banten Futsal tutup yaitu sekitar tengah malam. Hal ini patut dijadikan tolak ukur bagi seluruh arena futsal Kota Serang sehingga kendaraan yang digunakan pelanggan terjamin.

c. Kesabaran karyawan dalam menghadapi pelanggan

Kesabaran karyawan dalam menghadapi pelanggan juga memiliki tingkat kepentingan bernilai 4 yang berarti sangat penting. Tingkat kinerja yang sesuai dengan keinginan konsumen tersebut berada pada Radar Banten Futsal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Radar Banten Futsal, mereka mengatakan bahwa karyawan selalu menuruti pelanggan dengan menjunjung tinggi

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

profesionalitas. Oleh karena itu, profesionalitas menjadi tolak ukur arena futsal Kota Serang dalam atribut ini.

Berdasarkan hasil analisis *benchmark* dan hasil wawancara dengan ketiga arena futsal yang menjadi tolak ukur di beberapa atribut *Costumer Requirements* diatas dapat diketahui standar kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang berdasarkan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis yang dirangkum pada tabel 4.22 berikut ini:

Tabel 4.22
Benchmark

| No | Pernyataan | Benchmark |
|-----------------|---|---|
| TANGIBLE | | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | Menggunakan lapangan yang rata dan halus permukaannya seperti Vynil eropa |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | Memiliki blower berjumlah 9 buah dan di desain setengah terbuka |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | Jumlah lampu sebanyak 5 buah dengan ukuran 400 watt yang diletakan didalam lampu sorot LED |
| 4 | Bola yang digunakan layak | Jenis bola futsal berbahan kulit berdiameter 62-64 cm, berat 400-440 gr dan bertekanan konsisten 0,4-0,6 atm. |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | Berada di jalan utama |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.22

| No | Pernyataan | Benchmark |
|------------------|---|--|
| 6 | Tempat parkir yang luas | Menggunakan lahan parkir dengan luas 48 x 60 m ² |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 1 lapangan minimal memiliki 2 ruang ganti |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | Dengan jumlah toilet sebanyak 4 buah dan selalu bersih |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | Berupa tribun dan kursi serta meja untuk penonton |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak | Dalam 1 lapangan loker berjumlah minimal 10 buah |
| REABILITY | | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | Jam 8 s/d 12 malam |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | System booking min Rp. 50.000 dan transaksi dilakukan setelah permainan selesai atau dilakukan secara fleksibel. |
| 3 | Harga dapat bersaing | Berkisar 100.000-150.000 |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | Memperhatikan kebutuhan pelanggan |
| EMPHATY | | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | Selain on the spot booking via telpon |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | Bola, gawang serta jaring lapangan siap digunakan |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | Kemampuan memahami keinginan pelanggan dan disediakannya kotak p3k |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.22

| No | Pernyataan | Benchmark |
|-----------------------|--|---|
| RESPONSIVENESS | | |
| 1 | Kesigapan karyawan/karyawati dalam menghadapi pelanggan | Karyawan selalu siap sedia |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | Empati tinggi karyawan |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | Di adakan kotak keluhan/saran/kritik/pengaduan |
| ASSURANCE | | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | Tersedianya papan informasi mengenai jam penyewaan. |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | Penjagaan ketat pada tempat parkir. |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | Karyawan yang professional. |

Sumber : Data primer yang telah diolah dan hasil wawancara

4.4.6 Urutan Tingkat Kepentingan Standar

Standarisasi atribut lapangan futsal dilakukan berdasarkan tingkat kepentingan konsumen yang nantinya akan dijadikan ukuran dalam pembentukan *House of Quality*. Data tingkat kepentingan yang telah diketahui selanjutnya akan diurutkan dimulai dari yang paling terpenting yang akan diberi peringkat 1 sampai atribut terakhir yang dirasa kurang penting. Urutan tersebut ditentukan berdasarkan jumlah data tingkat kepentingan konsumen yang ada dan hasil wawancara secara langsung yang dilakukan secara random dengan pelanggan serta dengan objektivitas

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

peneliti. Urutan tersebut digunakan untuk *Important Value* dalam *House of Quality*. Maka, urutan standar atribut lapangan futsal berdasarkan tingkat kepentingan sebagai berikut:

Tabel 4.23
Urutan Tingkat Kepentingan Pelanggan

| No | Variabel Atribut | Urutan |
|----|---|--------|
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput Sintetis, Vynil Eropa, Vynil Korea) | 1 |
| 2 | Sirkulasi udara lancar | 2 |
| 3 | Pencahayaan lapangan yang terang | 3 |
| 4 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak | 4 |
| 5 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | 5 |
| 6 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking | 6 |
| 7 | Harga dapat bersaing | 7 |
| 8 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | 8 |
| 9 | Toilet yang tersedia layak | 9 |
| 10 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | 10 |
| 11 | Kemudahan akses menuju lokasi | 11 |
| 12 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | 12 |
| 13 | Bola yang digunakan layak | 13 |
| 14 | Tempat parkir yang luas | 14 |
| 15 | Pelayanan proses transaksi mudah | 15 |
| 16 | Kesiapan lapangan futsal yang dipakai sangat lengkap | 16 |
| 17 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | 17 |
| 18 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | 18 |
| 19 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | 19 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Lanjutan Tabel 4.23

| | | |
|----|---|----|
| 20 | Kesigapan karyawan dalam menghadapi pelanggan | 20 |
| 21 | Informasi yang diberikan jelas | 21 |
| 22 | Loker penyimpanan barang yang tersedia | 22 |
| 23 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | 23 |

Sumber: Data primer yang telah diolah

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa urutan tingkat kepentingan variable atribut lapangan futsal. 4 atribut yang pertama berasal dari dimensi kualitas *Tangible* yang selanjutnya diikuti oleh dimensi *Reability*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Assurance*. Atribut yang berada diurutan paling terakhir ada pada dimensi *Reability* yaitu ketepatan waktu dalam membuka lapangan futsal. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan arena futsal memang atribut ini dirasa kurang penting karena pelanggan biasanya bermain futsal pada waktu malam hari, karena di pagi hari mereka sibuk beraktivitas seperti sekolah, kuliah atau bekerja.

Hasil urutan variable atribut lapangan futsal selanjutnya akan disusun menjadi rumah kualitas atau *House of Quality*.

4.4.7 Analisis Hubungan *Costumer Requirement* dan *Technical Requirements*

Dari hasil kuesioner dan wawancara dengan pihak manajemen ketiga futsal, maka langkah selanjutnya adalah mencari hubungan dari *Customer Requirements* dan *Technical Requirements* yaitu hubungan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

antara keinginan pelanggan dengan usaha-usaha dari ketiga area futsal untuk mewujudkannya.

Untuk menetapkan hubungan ini digunakan *L-Shaped Matrix*. Blok dalam *L-Shaped Matrix* terbagi menjadi 2 bagian nilai, yaitu bagian atas yang merupakan nilai hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements*, sedangkan bagian bawah merupakan *Technical Requirement Score*. Hubungan yang terjadi antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements* dinilai dengan kategori (Cohen, 1995: 62):

- Hubungan bernilai 9 bila hubungan tersebut kuat yang bertanda (◎), ini berarti bahwa *Technical Requirements* menjawab *Customer Requirements*.
- Hubungan bernilai 3 bila hubungan tersebut medium yang bertanda (○), ini berarti bahwa *Technical Requirements* mendukung *Customer Requirements*.
- Hubungan bernilai 1 bila hubungan tersebut lemah yang bertanda (●), ini berarti bahwa *Technical Requirements* mempengaruhi *Customer Requirements*.
- Kotak kosong bila tidak ada hubungan antara *Tecnical Requirements* dengan *Customer*

Penentuan nilai hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements*, merupakan kesepakatan antara peneliti dengan pihak manajemen ketiga arena futsal. Misalnya, dimensi *Tangible* pada

PERINGATAN !!!

- Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
- Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

atribut ” jenis lapangan yang digunakan layak”, mempunyai hubungan dengan 2 atribut yang ada pada kolom *Technical Requirements*. Nilai 9, yang berarti memiliki hubungan yang kuat dengan atribut “kerataan permukaan lapangan yang digunakan” serta atribut “Harga rata-rata arena futsal Kota Serang”. Selengkapnya dapat dilihat pada matriks hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements*, yang disajikan pada gambar 4.1 tentang *House of Quality*.

4.4.8 Analisis Sinergi atau konflik dalam Technical Requirements

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atribut-atribut dalam *Technical Requirements*. Dikatakan sinergi apabila atribut-atribut dalam *Technical Requirements* saling mendukung satu sama lain, dan konflik apabila atribut-atribut dalam *Technical Requirements* saling bertentangan dalam penerapannya. Analisis ini menempati sisi atas gambar *House of Quality*. Nilai hubungan dibagi menjadi 4 yaitu (Cohen, 1995 :155) :

- Strong Positive* (+9) yang bertanda ⊙, menunjukkan hubungan yang sangat mendukung.
- Positive* (+3) yang bertanda ○, menunjukkan hubungan yang mendukung.
- Negative* (-3) yang bertanda ●, menunjukkan hubungan yang bertentangan.
- Strong Negative* (-9) yang bertanda -, menunjukkan hubungan yang sangat bertentangan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

e. *Blank* (kosong), tidak ada hubungan.

Dari atap matrix *House of Quality* didapatkan bahwa ada 9 atribut yang saling berhubungan. Terdapat 6 atribut yang bersinergi strong positive yang berarti keberadaan atribut *technical requirements* sangat mendukung dengan adanya *technical requirements* yang lain. Terdapat 3 atribut yang beratribut yang bersinergi *positive* yang saling mendukung. Hubungan sinergi atau konflik *technical requirements* antara lain:

a. Hubungan yang memiliki nilai *strong positive* yaitu:

1. Kerataan permukaan lapangan yang digunakan
2. Harga rata-rata arena futsal
3. Karyawan yang selalu siap sedia
4. Tersedianya kotak keluhan atau saran pelanggan
5. Tersedianya papan informasi
6. Karyawan profesional

b. Hubungan yang memiliki nilai *positive*

1. Mengetahui kebutuhan pelanggan
2. *Membooking* futsal lewat telepon
3. Karyawan yang profesional.

4.4.9 *House of Quality*

House of Quality adalah matrix hubungan yang membantu pengelola jasa arena futsal dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan menjadi pertimbangan dalam menentukan prioritas

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

tindakan dalam mengatasi ketidakpuasan yang dialami konsumen dalam hal menentukan faktor pembentuk kualitas arena futsal yang akan dijadikan standar minimal arena lapangan futsal yang sesuai dengan keinginan konsumen. Berikut *House of Quality* berdasarkan dengan data yang telah diperoleh:



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Dari gambar 4.1 mengenai *House of Quality* Arena Futsal di Kota Serang diketahui disisi atas dari *House of Quality* adalah hubungan antar *Technical Requirements*. Disisi sebelah kiri terdapat *Customer Requirements* dan disisi atas *House of Quality* terdapat *Technical Requirements* yang selanjutnya ditentukan hubungan anantara keduanya. Selanjutnya di sisi yang paling kiri dari *House of Quality* terdapat *Importance* atau urutan nilai kepentingan pelanggan, yang terpenting diberikan nilai yang terbesar sampai ke nilai yang terkecil yang berarti kurang penting. Selanjutnya *Importance* akan dikalikan dengan nilai hubungan antara *Customer Requirements* dan *Technical Requirements* dan akan menghasilkan *Importance Rating*. Kemudian *Target Value* adalah standar kualitas pelayanan arena futsal di Kota Serang berdasarkan analisis *Benchmark*. Selanjutnya diketahui acuan standar kualitas pelayanan dari ketiga arena futsal tersebut.

Dari gambar 4.1 mengenai *House of Quality* Arena Futsal di Kota Serang dapat diketahui atribut pembentuk kualitas yang telah diketahui prioritas kepentingannya dan standar kualitas arena futsal di Kota Serang yang akan dipaparkan satu persatu berdasarkan urutan *importance rating* berikut ini:

1. Harga rata-rata arena futsal di Kota Serang berkisar antara Rp.100.000-Rp.150.000 yang memiliki *importance rating* yang paling tinggi yaitu 531. Hal ini membuktikan bahwa harga merupakan prioritas utama pelanggan dalam memilih arena

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

futsal. oleh sebab itu sebaiknya arena futsal di Kota Serang tidak melebihi standar harga yang telah diketahui agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Karyawan yang selalu siap sedia merupakan prioritas selanjutnya yang memiliki *importance rating* berjumlah 345.

Karyawan harus mampu dengan sigap memenuhi kebutuhan pelanggan dalam menyiapkan bola untuk pelanggan maupun permintaan pelanggan yang lainnya. Penilaian atribut pada ketiga arena futsal berdasarkan dimensi *reponsiveness* nilai tingkat kepentingan pelanggan dibagi dengan dimensi *responsiveness* nilai tingkat kinerja ketiga futsal lalu dipersenatasekan. Flaminggo Futsal dan Wangsa Jaya Futsal memiliki *responsiveness* yang tertinggi yaitu 65%.

3. Bisa *membooking* atau menyewa lapangan lewat telpon merupakan prioritas kedua pelanggan dalam memilih arena futsal dengan *importance rating* berjumlah 243. Dari ketiga futsal belum dapat menjawab persyaratan pelanggan ini.

Atribut ini memerlukan kepercayaan yang dibangun antara pelanggan dan pengelola arena futsal. oleh karena itu dibutuhkan system yang sedemikian rupa agar atribut ini bisa direalisasi dan tidak merugikan kedua belah pihak. Seperti system kartu member yang memiliki keuntungan bagi pelanggan untuk bisa *membooking* lewat telepon dan ketika

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

booking tiba-tiba dibatalkan maka kartu member tersebut tidak dapat dipakai lagi.

4. Karyawan yang memiliki empati yang tinggi sangat dibutuhkan oleh pelanggan, terbukti atribut ini memiliki *importance rating* berjumlah 231. Empati karyawan di ketiga arena futsal sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi. Penilaian atribut ini pada ketiga arena futsal berdasarkan dimensi *emphaty* nilai tingkat kepentingan pelanggan dibagi dengan dimensi *emphaty* nilai tingkat kinerja ketiga futsal lalu dipersenatasekan. Flaminggo futsal memiliki *emphaty* yang tertinggi yaitu 77%.
5. Lapangan berjenis Vynil Eropa yang berada di Radar Banten selanjutnya menjadi prioritas pelanggan dalam memilih arena futsal dengan *importance rating* berjumlah 207. Oleh karena itu jenis lapangan Vynil Eropa menjadi standar jenis lapangan di Kota Serang.
6. Penggunaan 9 blower dan lapangan di desain setengah terbuka seperti di Flaminggo Futsal selanjutnya menjadi faktor penentu pelanggan dalam memilih arena futsal. Jumlah *Importance rating* dalam atribut ini yaitu 198.
7. Penggunaan 5 lampu sorot LED yang berukuran 400 watt seperti di Radar Banten Futsal selanjutnya menjadi peringkat ke tujuh dalam faktor penentu pelanggan dalam memilih arena futsal dengan *importance rating* berjumlah 189.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

8. Tempat duduk penonton menggunakan tribun dan kursi serta disediakan meja untuk penonton seperti di Flaminggo Futsal selanjutnya menjadi faktor pembentuk kualitas arena futsal Kota Serang menurut pelanggan, dengan jumlah *importance rating* sebanyak 180.
9. Karyawan yang mampu memahami kebutuhan pelanggan selanjutnya menjadi prioritas kosumen dalam memilih arena futsal dengan *importance rating* sejumlah 171. Karyawan harus paham mengenai futsal serta mampu memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan dengan baik.
10. Tersedianya kotak keluhan pelanggan merupakan jawaban dari persyaratan pelanggan mengenai penanganan keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Atribut ini merupakan atribut yang memiliki *importance rating* sejumlah 144 dan merupakan solusi atas tanggapan penanganan keluhan dari pelanggan.
11. Toilet yang bersih dan wangi selanjutnya menduduki *importance rating* sejumlah 135 dan standarnya berada di Flaminggo Futsal yang memiliki 4 toilet. Pembersihan toilet dengan menggunakan pewangi dan kontrol rutin di toilet merupakan solusi agar toilet arena futsal sangat nyaman bagi pelanggan.
12. Karyawan yang professional memiliki *importance rating* sejumlah 120 dan mengacu pada Radar Banten Futsal yang

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

memiliki tingkat keprofesionalan 100% karena karyawan di Radar Banten Futsal adalah laki-laki yang paham dengan futsal. Penilaian ini berdasarkan tingkat kepentingan atribut kesabaran karyawan dalam menghadapi pelanggan dibagi dengan tingkat kinerjanya. Solusi dalam hal ini yaitu karyawan harus paham dengan apa yang diinginkan pelanggan dalam bermain futsal.

13. Kemudahan akses menuju lokasi memiliki *importance rating* sejumlah 117 dan merupakan faktor pembentuk kualitas menurut pelanggan selanjutnya. Atribut ini mengacu pada Radar Banten Futsal dan Flaminggo Futsal yang berada di jalan utama sehingga mudah diakses dengan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi.

14. Tersedianya ruang ganti pemain selanjutnya menjadi faktor pembentuk kualitas arena futsal menurut pelanggan dengan *impotence rating* sejumlah 108. Dari ketiga arena futsal masih belum menyediakan ruang ganti yang layak bagi pemain.

Berdasarkan *technical requirements* serta wawancara, dalam satu lapangan menyediakan minimal 2 ruang ganti pemain menjadi solusi dalam atribut ini.

15. Bola yang digunakan berukuran konsisten yaitu berat 400-440 gram, diameter 62-64 cm dan tekanan yang konsisten 0,4-0,6 atm. bola yang digunakan dipastikan tidak berkurang atau lebih

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

tekanannya karena berpengaruh terhadap permainan futsal. oleh karena itu karyawan harus dapat memperhatikan bola futsal. atribut ini memiliki *importance rating* sejumlah 99.

16. Lahan parkir kendaraan yang luas memiliki *importance rating* sejumlah 90 dan merupakan faktor pembentuk kualitas menurut pelanggan selanjutnya. Atribut ini mengacu pada Radar Banten Futsal dengan luas tempat parkir $48 \times 60 \text{ m}^2$.

17. Kelengkapan lapangan seperti bola, jaring dan gawang sudah siap digunakan memiliki *importance rating* sejumlah 72. Flamingo Futsal adalah arena futsal acuan pada atribut ini karena semuanya lengkap dan siap digunakan.

18. Tersedianya kotak P3K merupakan jawaban dari *costumer requirements* pada atribut bantuan khusus yang diberikan karyawan dan memiliki *importance rating* sejumlah 63. Dari ketiga arena futsal belum ada yang menyediakan kotak P3K, padahal hal ini dibutuhkan bagi pelanggan untuk pertolongan pertama bagi ada pemain yang cedera. Sebaiknya kotak P3K disediakan di arena futsal karena sangat dibutuhkan pelanggan seperti: balsam, betadine, kain kassa, dan *Ethylchloride Spray* atau pereda nyeri.

19. Penjagaan ketat bagi tempat parkir selanjutnya menjadi hal yang penting bagi pelanggan dengan *importance rating* sebanyak 54. Radar Banten Futsal menjadi acuan atau tolak

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

ukur bagi atribut ini karena tersedianya satpam yang berjaga 24 jam.

20. Seluruh arena futsal di Kota Serang penting untuk menyediakan papan informasi mengenai jam *booking*.

Importance rating yang dimiliki arena futsal ini yaitu 36 dan ketiga arena futsal yang diteliti tidak menyediakan papan informasi yang jelas.

21. Sistem booking dengan pembayaran minimal Rp.50.000 memiliki *importance rating* sebanyak 27. Minimal nominal *booking* ini sangat cukup karena tidak merugikan antara pelanggan dan pengelola arena futsal apabila *booking* ingin dibatalkan. Atribut ini mengacu pada Flaminggo Futsal yang menggunakan minimal booking Rp.50.000.

22. Tersedianya loker penyimpanan barang memiliki nilai *importance rating* sebanyak 18 dan cukup penting bagi pelanggan. Ketiga arena futsal yang diteliti belum menyediakan loker penyimpanan barang yang aman bagi pelanggan.

Diharapkan selanjutnya arena futsal menyediakan loker penyimpanan barang minimal 10 loker setiap lapangan futsal untuk menyimpan barang-barang berharga seperti handphone, dompet, laptop dan lain-lain.

23. Jam buka lapangan memiliki nilai *importance rating* terendah yaitu 9. Jam buka lapangan ini mengacu pada Flaminggo Futsal

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

yaitu buka pada jam 8 pagi hingga jam 12 malam. Pelanggan kurang memperhatikan jam buka setiap lapangan futsal di Kota Serang karena pelanggan bermain futsal biasanya pada malam hari dan *membooking* pada siang atau sore hari.



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/ diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/ seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini akan menjelaskan secara ringkas dari semua tahap-tahap pengolahan data dan hasil dari penelitian. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi *Consumer Requirements* dan *Technical Requirements* yang akan digunakan dalam analisis *Quality Function Deployment* yang diterapkan pada jasa pelayanan arena futsal Kota Serang. Kemudian berdasarkan analisis *Quality Function Deployment* dapat diketahui faktor pembentuk kualitas arena yang akan dijadikan standar kualitas pelayanan arena futsal Kota Serang dalam upaya perbaikan atau peningkatan kualitas arena futsal di Kota Serang.

Hasil dari pengolahan data penelitian dapat menjawab semua rumusan masalah dari penelitian ini. Untuk hasil selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil *Importance Rating* yang menghubungkan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis dalam analisis House of Quality diketahui faktor pembentuk kualitas arena futsal di Kota Serang yang diurutkan sebagai berikut yaitu: Harga; Karyawan yang selalu siap sedia; Sistem booking via telpon; Empati karyawan yang tinggi; Jenis lapangan yang digunakan; Sirkulasi udara yang lancar; Pencahayaan lapangan yang terang; Tempat duduk penonton yang nyaman; Karyawan mampu memahami keinginan pelanggan; Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat; Toilet yang tersedia layak; Kesabaran karyawan dalam menghadapi pelanggan; Kemudahan akses menuju lokasi; Tersedianya ruang ganti pemain; Bola yang

PERINGATAN !!!

146

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/semuanya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

digunakan layak; Tersedianya lahan parkir yang luas; Kesiapan lapangan futsal yang digunakan sangat lengkap; Kesediaan memberikan bantuan khusus kepada pelanggan; Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir; Informasi yang diberikan jelas; Pelayanan proses transaksi dengan mudah; Tersedianya loker tempat penyimpanan barang; Ketepatan waktu dalam membuka lapangan futsal.

2. Berdasarkan analisis *Costumer Requirements* yang terdiri dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelanggan yang selanjutnya diberikan tanggapan oleh pengelola arena futsal yang disebut *Technical Requirements* dan dilakukan analisis *Benchmark* untuk mengetahui tolak ukur arena futsal.

Maka diketahui standar kualitas pelayanan arena futsal sebagai berikut:

- a. Harga rata-rata Rp.100.000-150.000/jam
- b. Karyawan yang selalu siap sedia
- c. Sistem booking via telpon
- d. Empati karyawan yang tinggi
- e. Jenis lapangan yang digunakan Vynil Eropa
- f. Penggunaan 9 blower dan lapangan didesain setengah terbuka
- g. Pencahayaan lapangan menggunakan 5 lampu sorot LED 400 watt
- h. Tempat duduk penonton berupa tribun serta disediakan kursi dan meja penonton untuk kenyamanan penonton.
- i. Karyawan mampu memahami keinginan pelanggan.
- j. Ketersediaan kotak keluhan/kotak saran pelanggan.
- k. Memiliki minimal 4 toilet yang bersih dan wangi di tiap lapangan futsal.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

- l. Karyawan yang professional (mengetahui tentang futsal)
- m. Arena futsal berada di jalan utama sehingga mudah diakses dengan kendaraan umum ataupun pribadi.
- n. Tersedianya minimal 2 ruang ganti pemain
- o. Bola berukuran 62-64 cm, berat 400-440 gram dan tekanan yang konsisten 0,4-0,6 atm.
- p. Luas lahan parkir $48 \times 60 \text{ m}^2$
- q. Bola, jaring dan gawang serta lapangan lengkap dan siap digunakan.
- r. Tersedianya kotak P3K untuk pemain
- s. Tersedianya penjaga parkir atau satpam.
- t. Tersedianya papan informasi yang jelas mengenai jam *booking*
- u. System booking minimal DP RP.50.000
- v. Tersedianya minimal 10 loker penyimpanan barang untuk pemain.
- w. Jam buka lapangan dimulai jam 08.00 pagi-12 malam

5.2 Saran

Dengan memperhatikan hasil analisis yang telah disimpulkan diatas, dengan harapan bahwa penelitian mendatang dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih baik, maka penulis mencoba memberikan beberapa masukan sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola arena futsal di Kota Serang disarankan agar memperhatikan keinginan pelanggan serta memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar kualitas pelayanan berdasarkan

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

persyaratan pelanggan yang telah diketahui agar pelanggan mencapai kepuasan yang maksimal.

2. Perbaikan kualitas pada dimensi *tangible* sebaiknya perlu diperhatikan karena tingkat kepentingan pelanggan dimensi *tangible* memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Namun tingkat kinerja arena futsal pada dimensi ini masih kurang. Oleh karena itu perbaikan pada dimensi ini dirasa perlu. Perbaikan pada dimensi *tangible* tanpa mengabaikan dimensi kualitas pelayanan yang lainnya. Karena kesesuaian dan keseimbangan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dirasa perlu mengingat tingkat kepentingan dimensi lainnya memiliki nilai yang tinggi namun nilai tingkat kinerja yang masih kurang.
3. Standar kualitas pelayanan arena futsal yang telah diketahui dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas arena futsal di Kota Serang dan dapat dijadikan referensi dalam pembentukan arena futsal selanjutnya di Kota Serang.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Marhaendra Aji. 2009. *“Analisis Kualitas Pelayanan UNS Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan Menerapkan Quality Function Deploymnet”*. Universitas Sebelas Maret
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Addison Wesley Publishing Company.
- Effendi, Zulman. 2007. “Penerapan Quality Function Deployment untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan”. ISSN 1978-3000 Vol 2 (2).
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi edisi ketiga*. Jakarta : Grasindo
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendenatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Handoko, T Hani. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE-UGM
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hussain, Matloub et al. 2012. *A Quality Function Deployment for Improving Costumer Satisfaction*. Emerald Group Publishing Limited.
- Garcia, Marian. 2007. *Quality Function Deployment Can Improve Efficiency in the Food Industry*. Inssbruck-igls Austria
- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Goetsch, David L. Stanley B. Davis. 1997. *“Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services”*. Second Edition. New jersey : Prentice-Hall Inc.

PERINGATAN !!!

150

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Khangura dan Gandhi. 2012. *“Design and Development of the Refrigerator with Quality Function Deployment”*. International Journal and Emerging Technologies

Kotler, phillip and Keller, Kevin lane.. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Pratama, Deri Paksi Ikbal. 2014. *“Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Arena Futsal (Studi Kasus pada Stadium Futsal Semarang)”*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Prawirosentono, Suryadi. 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara.

Render, Barry. Heizer, Jay. 2005. *Operation Management 7th Edition*. Salemba Empat: Jakarta

Render, Barry. Heizer, Jay. 2008. *Operation Management 8th Edition*. Salemba Empat: Jakarta

Riyanto, Beni. 2006. *“Analisis Kualitas Pelayan dengan Menggunakan Quality Function Deployment pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Kelas VIP dan I pada Rumah Sakit DR. Moewardi Surakarta)”*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNS. Tidak dipublikasikan

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1 Edisi empat*. Jakarta : Salemba Empat

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi empat*. Jakarta : Salemba Empat

Sigit, Reza Dimas. Farah Oktafani. 2014. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal”*. Jurnal Universitas Telkom Bandung.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. Anastasi, Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset : Yogyakarta

Triipayanto, Ajhiang Pangandel. Ibnu Widiyanto. 2008. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal melalui Kepuasan Konsumen pada Minat Mereferensikan Jasa Pengguna Jasa Lapangan Futsal”*. Tidak Dipublikasikan

Umar, Husein. 2005. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Pers

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.



PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/ seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.



LAMPIRAN 1
KARTU BIMBINGAN, SURAT TUGAS DAN SURAT KETERANGAN
PENELITIAN

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

DOSEN PEMBIMBING : Yanto Azie Setya, SE, M.Si
 Co PEMBIMBING : Gerry Ganika, SE, M.Si
 NAMA MAHASISWA : HILDA YUNIKE
 NIM : 5551121307
 JUDUL : PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
 DALAM UPAYA MENENTUKAN STANDAR KUALITAS
 PELAYANAN ARENA FUTSAL KOTA SERANG

| NO | TANGGAL | PEMBAHASAN | TANDA TANGAN PEMBIMBING | |
|----|------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------|
| | | | I | II |
| 1 | 10 Februari 2016 | Konsultasi tentang permasalahan | <i>[Signature]</i> | <i>[Signature]</i> |
| 2 | 31 Februari 2016 | Revisi bab 1 | <i>[Signature]</i> | |
| 3 | 13 April 2016 | Revisi bab 1-3 | <i>[Signature]</i> | |
| 4 | 22 April 2016 | Revisi bab 1-3 | | <i>[Signature]</i> |
| 5 | 2 Mei 2016 | Kuisisioner | <i>[Signature]</i> | <i>[Signature]</i> |
| 6 | 4 Mei 2016 | Pengolahan Data | | <i>[Signature]</i> |
| 7 | 9 Mei 2016 | Revisi bab 4 | | <i>[Signature]</i> |
| 8 | 25 Mei 2016 | Revisi bab 4 | | <i>[Signature]</i> |
| 9 | 30 Mei 2016 | Revisi bab 4 | | <i>[Signature]</i> |
| 10 | 8 Juni 2016 | | | |
| 11 | | | <i>[Signature]</i> | |
| 12 | | | | <i>[Signature]</i> |
| 13 | 20/6/2016 | revisi & disidangkan | | <i>[Signature]</i> |
| 14 | 20/6/2016 | ace & disidangkan | <i>[Signature]</i> | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |

*) Kartu bimbingan skripsi di serahkan pada saat penyerahan draft skripsi yg akan disidangkan ke

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Raya Jakarta KM. 4 Pakupatan Kota Serang
Telepon (0254) 280330, Ext. 125, Fax (0254) 281254
Website : fe.untirta.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 28/UN.43.5.1/TU/2015

Berdasarkan Seminar Usulan Penelitian Tugas Akhir yang telah dilaksanakan pada tanggal 19 Maret 2015. Agar dapat melaksanakan bimbingan Tugas Akhir Kepada :

Nama : HILDA YUNIKE
NIM : 121307
Konsentrasi : OPERASIONAL
Judul : ANALISIS PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM USAHA MENENTUKAN STANDAR KUALITAS ARENA FUTSAL KOTA SERANG

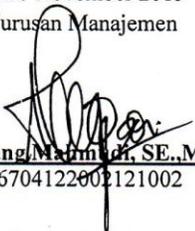
Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, menugaskan kepada :

Nama : Yanto Azie Setya, SE, M.Si
NIP : 197710072005011002
Jabatan Akademik : LEKTOR
Selaku Pembimbing I

Nama : Gerry Ganika, SE, M.Si
NIP : 198205172006041003
Jabatan Akademik : ASISTEN AHLI
Selaku Pembimbing II

Demikian Surat Tugas ini dibuat agar dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Serang, 20 November 2015
Ketua Jurusan Manajemen


Bambang M. M. SE, MM
NIP.19670412200121002

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada Yth.
Ketua Jurusan S1 Manajemen
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Di Tempat

Dengan Hormat,
Bersama surat ini, saya selaku pengelola Radar Banten Futsal, menerangkan
bahwa:

Nama : Hilda Yunike
NIM : 5551121307
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Arena futsal Radar
Banten sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

“PENENRAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENENTUAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN ARENA FUTSAL KOTA SERANG”

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 14 Juni 2016

Hormat Kami



Emi Suhaemi

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada Yth.
Ketua Jurusan S1 Manajemen
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Di Tempat

Dengan Hormat,
Bersama surat ini, saya selaku Koordinator Wangsa Jaya Futsal, menerangkan bahwa:

Nama : Hilda Yunike
NIM : 5551121307
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

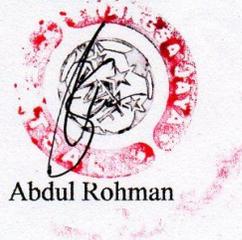
Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Arena futsal Wangsa Jaya sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

“PENENRAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA PENENTUAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN ARENA FUTSAL KOTA SERANG”

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 14 Juni 2016

Hormat Kami



Abdul Rohman

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada Yth.
Ketua Jurusan S1 Manajemen
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Di Tempat

Dengan Hormat,
Bersama surat ini, saya selaku Supervisor Flaminggo Futsal, menerangkan bahwa:

Nama : Hilda Yunike
NIM : 5551121307
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Arena futsal Flaminggo sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

**“PENENRAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENENTUAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN
ARENA FUTSAL KOTA SERANG”**

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Serang, 14 Juni 2016

Hormat Kami



 Ledy Esterrina Hursepuny, Amd

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



LAMPIRAN 2
KUESIONER PENELITIAN

PERINGATAN !!!

**1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.**

LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN

PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DALAM UPAYA MENENTUKAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN ARENA FUTSAL KOTA SERANG

Kepada Yth:

Responden

Di tempat

Denngan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya pada sekolah Sarjana di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan anda terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuisioner ini mengenai **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment* Dalam Upaya Menentukan Standar Kualitas Pelayanan Arena Futsal Kota Serang”**. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaanya.

Kesediaan dan kerjasama yang anda berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu, jawaban yang anda berikan juga merupakan masukan yang berharga bagi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan anda yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuisioner ini.

Hormat Saya

Hilda Yunike

ERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/ diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

I. Karakteristik Responden

Anda diminta untuk memberikan pendapat mengenai pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* atau tanda silang pada kotak yang telah disediakan.

1. Apakah pendidikan terakhir anda?
 - SD
 - SMP
 - SMU
 - Sarjana
 - lainnya (.....)
2. Berapakah umur anda?
 - 18 tahun
 - 19 tahun
 - 20 tahun
 - 21 tahun
 - >22 tahun
3. Sumber informasi apa sehingga anda memilih menggunakan jasa arena futsal ini?
 - Keluarga
 - Teman/rekan kerja
 - Iklan
 - Brosur
 - Internet
4. Berapa kali anda mengunjungi arena futsal ini dalam 1 tahun?
 - 1-3 kali
 - 4-6 kali
 - 7-9 kali
 - >9 kali
5. Apakah arena futsal ini menjadi arena futsal favorit anda di Kota Serang?
 - Ya
 - Tidak

II. Costumer Requirements

1. Kolom Tingkat Kinerja

Pada kolom tingkat kinerja, anda diminta untuk memberikan *checklist* pada kolom nilai yang telah disediakan terhadap variabel atribut *costumer requirements*. Kolom tingkat kinerja bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penilaian anda terkait pelayanan yang diberikan arena futsal ini. berikut adalah petunjuk pengisiannya:

- ✓ Nilai yang paling kanan menunjukkan nilai maksimal mengenai kualitas arena futsal yang berarti komponen pernyataan yang diberikan sangat memuaskan.
- ✓ Nilai yang paling kiri menunjukkan nilai minimum yang berarti komponen pernyataan yang diberikan sangat tidak memuaskan.

2. Kolom Tingkat Kepentingan

Pada kolom tingkat kepentingan anda diminta untuk menuliskan penilaian terhadap atribut yang telah disebutkan. Tingkat kepentingan bertujuan untuk mengetahui seberapa penting variable atribut.

Penilaian variable atribut pada kolom tingkat kepentingan sebagai berikut:

- ✓ Skala 1 untuk mewakili atribut yang dianggap sangat tidak penting.
- ✓ Skala 2 untuk mengetahui atribut yang dianggap tidak penting.
- ✓ Skala 3 untuk mengetahui atribut yang dianggap cukup penting.
- ✓ Skala 4 untuk mengetahui atribut yang dianggap penting.
- ✓ Skala 5 untuk mengetahui atribut yang dianggap sangata penting.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

1. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

| Variabel Atribut | | Tingkat Kinerja | | | | | Tingkat Kepentingan | |
|------------------|--|---------------------|---|---|---|---|---------------------|---------------|
| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Jenis lapangan yang digunakan layak (Rumput sintetis/kayu poliprane/vynil) | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |
| 2 | Sirkulasi udara dilapangan lancar | Sangat tidak lancar | | | | | | Sangat lancar |
| 3 | Kualitas pencahayaan lapangan yang terang | Sangat gelap | | | | | | Sangat terang |
| 4 | Bola yang digunakan layak | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |
| 5 | Kemudahan akses menuju lokasi | Sangat sulit | | | | | | Sangat mudah |
| 6 | Tempat parkir yang luas | Sangat sempit | | | | | | Sangat luas |
| 7 | Ruang ganti pemain yang tersedia layak | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |
| 8 | Toilet yang tersedia layak | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |
| 9 | Tempat duduk penonton yang tersedia layak. | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |
| 10 | Loker penyimpanan barang yang tersedia layak. | Sangat tidak layak | | | | | | Sangat layak |

2. Dimensi Kehandalan (*Reability*)

| Variabel Atribut | | Tingkat Kinerja | | | | | Tingkat Kepentingan | |
|------------------|---|---------------------|---|---|---|---|---------------------|--------------------|
| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Tepat waktu dalam membuka lapangan futsal | Sangat lambat | | | | | | Sangat tepat waktu |
| 2 | Pelayanan proses transaksi dengan mudah | Sangat sulit | | | | | | Sangat mudah |
| 3 | Harga dapat bersaing | Sangat mahal | | | | | | sangat murah |
| 4 | Kesesuaian fasilitas dengan harga | Sangat tidak sesuai | | | | | | Sangat sesuai |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Dimensi Empati (*Empathy*)

| Variabel Atribut | | Tingkat Kinerja | | | | | Tingkat Kepentingan | |
|------------------|---|-------------------|---|---|---|---|---------------------|-----------------------|
| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Karyawan dan karyawan mudah dihubungi saat membooking. | Sangat sulit | | | | | | Sangat mudah |
| 2 | Kesiapan lapangan futsal yang akan dipakai sangat lengkap | Sangat tidak siap | | | | | | Sangat siap |
| 3 | Kesediaan memberikan bantuan khusus yang dibutuhkan pelanggan | Sangat bersedia | | | | | | Sangat tidak bersedia |

4. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| Variabel Atribut | | Tingkat Kinerja | | | | | Tingkat Kepentingan | |
|------------------|--|-----------------|---|---|---|---|---------------------|--------------|
| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Kesigapan karyawan/ karyawan dalam menghadapi pelanggan | Sangat lamban | | | | | | Sangat sigap |
| 2 | Kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat | Sangat lambat | | | | | | Sangat cepat |
| 3 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cepat | Sangat lamban | | | | | | Sangat cepat |

5. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| Variabel Atribut | | Tingkat Kinerja | | | | | Tingkat Kepentingan | |
|------------------|--|--------------------|---|---|---|---|---------------------|--------------|
| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | Informasi yang diberikan jelas | Sangat tidak jelas | | | | | | Sangat jelas |
| 2 | Jaminan keamanan kendaraan ditempat parkir | Sangat tidak aman | | | | | | Sangat aman |
| 3 | Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen | Sangat tidak sabar | | | | | | Sangat sabar |

PERINGATAN !!!

- Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/ diperjualbelikan.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



LAMPIRAN 3
DATA TINGKAT OKUPANSI ARENA FUTSAL KOTA SERANG
TAHUN 2015

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

Lampiran 3

Data Tingkat Okupansi Arena Futsal Kota Serang Thuan 2015

| Bulan | Nama Arena Futsal | | | | | | | | |
|---------------|-------------------|--------------|--------------|---------------------|---------------|----------------|------------------------|--------------------|-------------------|
| | O ne | Kene wae | Yuma ga | Radar Bante n | Flamin ggo | Wanda Galuh | Perinst is kebon | Wang sa Jaya | Gedu ng Mas |
| Jan | | 300 | 163 | 275 | 230 | - | - | 428 | 150 |
| Feb | | 250 | 168 | 260 | 200 | - | - | 488 | 150 |
| Mar | | 320 | 171 | 250 | 250 | - | - | 510 | 150 |
| Apr | | 300 | 162 | 280 | 220 | - | - | 471 | 150 |
| Mei | | 325 | 160 | 295 | 150 | - | - | 452 | 150 |
| Jun | | 250 | 114 | 310 | 100 | 46 | - | 492 | 150 |
| Jul | | 200 | 81 | 200 | 130 | 109 | - | 270 | 60 |
| Aug | | 210 | 159 | 220 | 210 | 126 | - | 320 | 150 |
| Sept | | 230 | 172 | 320 | 180 | 145 | 199 | 520 | 150 |
| Okt | | 300 | 149 | 450 | 290 | 165 | 242 | 498 | 150 |
| Nov | | 250 | 145 | 340 | 240 | 139 | 216 | 455 | 150 |
| Des | | 300 | 128 | 360 | 220 | 138 | 201 | 523 | 150 |
| Jumlah | | 3.235 | 1.772 | 3560 | 2.420 | 868 | 858 | 5.427 | 1.710 |

Sumber: Data sekunder seluruh arena futsal Kota Serang



LAMPIRAN 4
DATA HASIL KUESIONER DARI KETIGA ARENA FUTSAL YANG
DITELITI

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

LAMPIRAN 4

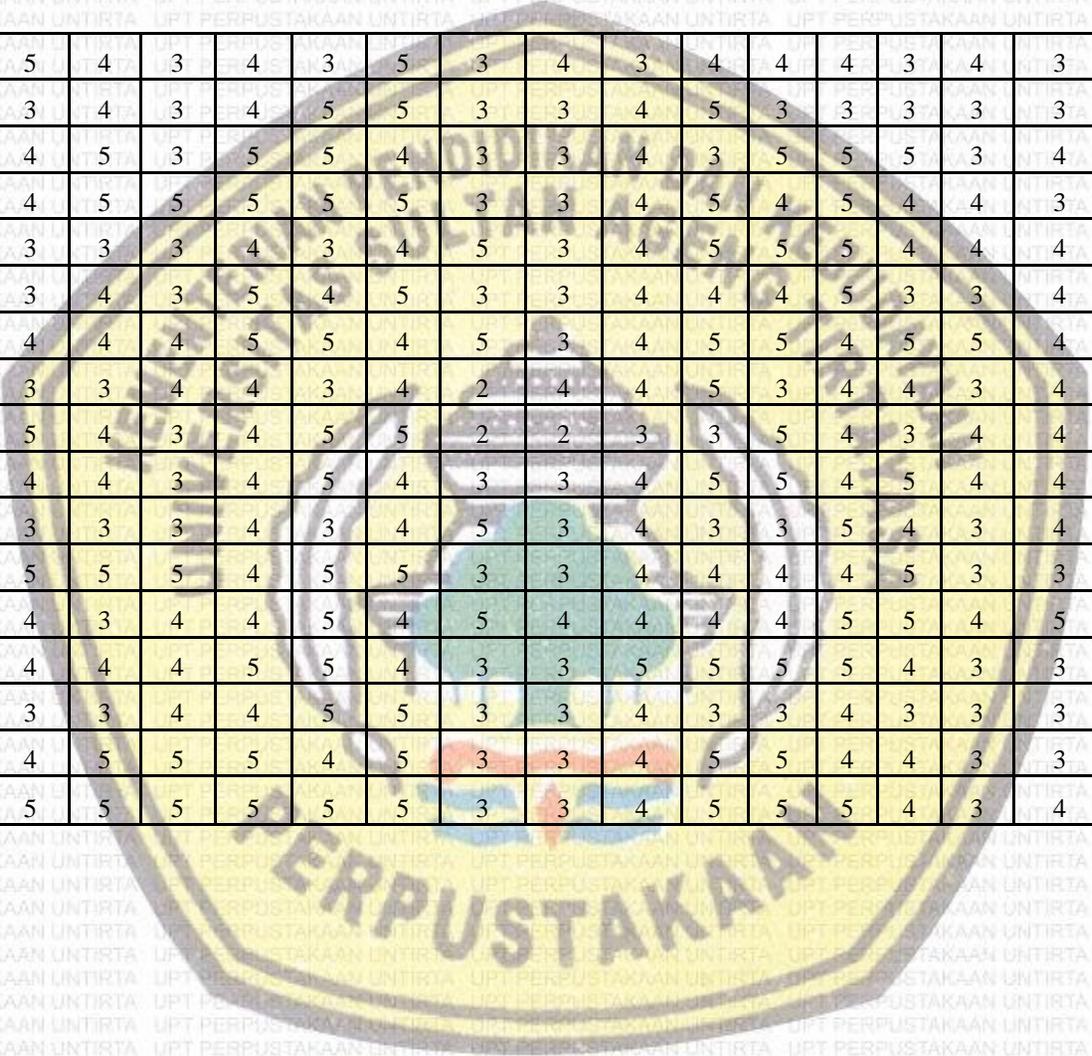
Tingkat Kinerja Radar Banten Futsal

| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |

Tingkat Kepentingan Radar Banten Futsal

| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | |

Tingkat Kinerja Wangsa Jaya Futsal

| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |

Data Tingkat Kepentingan Wangsa Jaya Futsal

| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |

Data Tingkat Kinerja Flaminggo Futsal

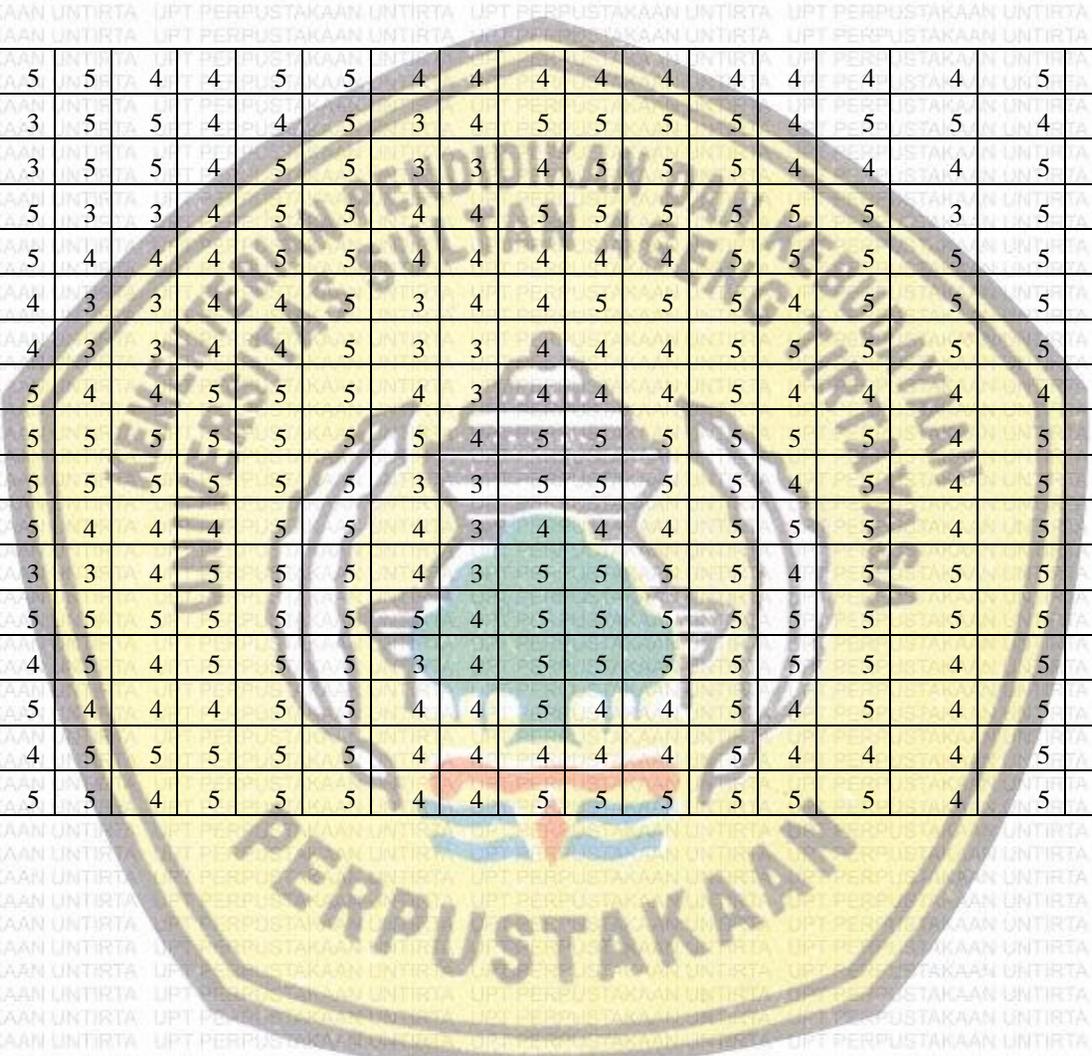
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |

Data Tingkat Kepentingan Flaminggo Futsal

| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | R1 | R2 | R3 | R4 | E1 | E2 | E3 | RES1 | RES2 | RES3 | A1 | A2 | A3 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|------|------|------|----|----|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |



LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

PERINGATAN !!!

**1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.**

LAMPIRAN 5

Presentase Karakteristik Responden

1. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| SMP | 5 | 4.8 | 4.8 | 4.8 |
| SMA | 82 | 78.1 | 78.1 | 82.9 |
| Valid Sarjana | 16 | 15.2 | 15.2 | 98.1 |
| Lainnya | 2 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

2. Umur Responden

Umur Responden

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18 Tahun | 10 | 9.5 | 9.5 | 9.5 |
| 19 Tahun | 12 | 11.4 | 11.4 | 21.0 |
| 20 Tahun | 12 | 11.4 | 11.4 | 32.4 |
| 21 Tahun | 24 | 22.9 | 22.9 | 55.2 |
| >22 Tahun | 47 | 44.8 | 44.8 | 100.0 |
| Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

3. Sumber Informasi

Sumber Informasi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Keluarga | 3 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| Valid Teman/Rekan kerja | 102 | 97.1 | 97.1 | 100.0 |
| Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

4. Frekuensi Kunjungan Arena Futsal dalam 1 Tahun

Frekuensi bermain futsal

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1-3 kali | 18 | 17.1 | 17.1 | 17.1 |
| Valid 4-6 kali | 18 | 17.1 | 17.1 | 34.3 |
| Valid 7-9 kali | 21 | 20.0 | 20.0 | 54.3 |
| Valid >9 kali | 48 | 45.7 | 45.7 | 100.0 |
| Total | 105 | 100.0 | 100.0 | |

5. Persentase Penggemar Radar Banten Futsal

Arena futsal favorite

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Ya | 29 | 27.6 | 82.9 | 82.9 |
| Valid Tidak | 6 | 5.7 | 17.1 | 100.0 |
| Total | 35 | 33.3 | 100.0 | |
| Missing System | 70 | 66.7 | | |
| Total | 105 | 100.0 | | |

PERINGATAN !!! 1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

6. Persentase Penggemar Wangsa Jaya Futsal

Arena futsal favorite wangsa

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 10 | 9.5 | 28.6 | 28.6 |
| | Tidak | 25 | 23.8 | 71.4 | 100.0 |
| | Total | 35 | 33.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 70 | 66.7 | | |
| Total | | 105 | 100.0 | | |

7. Persentase Penggemar Flaminggo Futsal

Arena futsal favorite flamingo

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ya | 25 | 23.8 | 71.4 | 71.4 |
| | Tidak | 10 | 9.5 | 28.6 | 100.0 |
| | Total | 35 | 33.3 | 100.0 | |
| Missing | System | 70 | 66.7 | | |
| Total | | 105 | 100.0 | | |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

Uji Validitas Tingkat Kinerja Ketiga Arena Futsal Terpilih

1. Tangible (Bukti Fisik)

Correlations

| | | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | tot_x1 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
| T1 | Pearson Correlation | 1 | .359** | .277** | .465** | .139 | .408** | .125 | .214* | .394** | .132 | .595** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .004 | .000 | .158 | .000 | .203 | .029 | .000 | .180 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T2 | Pearson Correlation | .359** | 1 | .696** | .193* | .310** | .227* | .359** | .450** | .585** | .103 | .748** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .048 | .001 | .020 | .000 | .000 | .000 | .294 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T3 | Pearson Correlation | .277** | .696** | 1 | .282** | .278** | .198* | .219* | .389** | .653** | .057 | .719** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | | .004 | .004 | .043 | .025 | .000 | .000 | .562 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T4 | Pearson Correlation | .465** | .193* | .282** | 1 | .332** | .403** | -.043 | .131 | .234* | .076 | .524** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .048 | .004 | | .001 | .000 | .664 | .182 | .016 | .442 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T5 | Pearson Correlation | .139 | .310** | .278** | .332** | 1 | .202* | .123 | .383** | .300** | .148 | .549** |
| | Sig. (2-tailed) | .158 | .001 | .004 | .001 | | .039 | .212 | .000 | .002 | .131 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T6 | Pearson Correlation | .408** | .227* | .198* | .403** | .202* | 1 | .054 | .177 | .218* | .214* | .516** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .020 | .043 | .000 | .039 | | .581 | .070 | .026 | .029 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

| | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| T7 | Pearson Correlation | .125 | .359** | .219* | -.043 | .123 | .054 | 1 | .417** | .282** | .122 | .392** |
| | Sig. (2-tailed) | .203 | .000 | .025 | .664 | .212 | .581 | .000 | .004 | .216 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T8 | Pearson Correlation | .214* | .450** | .389** | .131 | .383** | .177 | .417** | 1 | .621** | .246* | .696** |
| | Sig. (2-tailed) | .029 | .000 | .000 | .182 | .000 | .070 | .000 | .000 | .000 | .012 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T9 | Pearson Correlation | .394** | .585** | .653** | .234* | .300** | .218* | .282** | .621** | 1 | .179 | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .016 | .002 | .026 | .004 | .000 | .000 | .067 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T10 | Pearson Correlation | .132 | .103 | .057 | .076 | .148 | .214* | .122 | .246* | .179 | 1 | .333** |
| | Sig. (2-tailed) | .180 | .294 | .562 | .442 | .131 | .029 | .216 | .012 | .067 | .001 | .001 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x1 | Pearson Correlation | .595** | .748** | .719** | .524** | .549** | .516** | .392** | .696** | .786** | .333** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

2. Reability (Kehandalan)

Correlations

| | | R1 | R2 | R3 | R4 | TOT_X2 |
|----|---------------------|-----|--------|------|------|--------|
| R1 | Pearson Correlation | 1 | .363** | .136 | .027 | .573** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .168 | .787 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

| | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| R2 | Pearson Correlation | .363** | 1 | .408** | .268** | .762** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .006 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| R3 | Pearson Correlation | .136 | .408** | 1 | .425** | .741** |
| | Sig. (2-tailed) | .168 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| R4 | Pearson Correlation | .027 | .268** | .425** | 1 | .615** |
| | Sig. (2-tailed) | .787 | .006 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| TOT_X2 | Pearson Correlation | .573** | .762** | .741** | .615** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Emphaty (Empati)

| | | Correlations | | | |
|--------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|
| | | E1 | E2 | E3 | tot_x3 |
| E1 | Pearson Correlation | 1 | .451** | .327** | .802** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| E2 | Pearson Correlation | .451** | 1 | .333** | .780** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .001 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| E3 | Pearson Correlation | .327** | .333** | 1 | .701** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .001 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x3 | Pearson Correlation | .802** | .780** | .701** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/ seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Correlations

| | | RES1 | RES2 | RES3 | tot_x4 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| RES1 | Pearson Correlation | 1 | .491** | .297** | .752** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .002 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| RES2 | Pearson Correlation | .491** | 1 | .692** | .888** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| RES3 | Pearson Correlation | .297** | .692** | 1 | .801** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x4 | Pearson Correlation | .752** | .888** | .801** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Assurance (Jaminan)

Correlations

| | | A1 | A2 | A3 | TOT_X5 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| A1 | Pearson Correlation | 1 | .252** | .344** | .689** |
| | Sig. (2-tailed) | | .009 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| A2 | Pearson Correlation | .252** | 1 | .486** | .782** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| A3 | Pearson Correlation | .344** | .486** | 1 | .801** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| TOT_X5 | Pearson Correlation | .689** | .782** | .801** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

Uji Reabilitas Tingkat Kinerja Ketiga Arena Futsal Terpilih

1. Tangible (Bukti Fisik)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .803 | 10 |

2. Reability (Kehendalan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .600 | 4 |

3. Emphaty (Empati)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .639 | 3 |

4. Responsiveness

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .739 | 3 |

5. Assurance

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .628 | 3 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

Uji Validitas Tingkat Kepentingan Ketiga Arena Futsal Terpilih

1. Tangible (Bukti Fisik)

Correlations

| | | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | tot_x1 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| T1 | Pearson Correlation | 1 | .099 | .310** | .490** | .295** | .333** | .166 | .235* | .279** | .113 | .528** |
| | Sig. (2-tailed) | | .316 | .001 | .000 | .002 | .001 | .091 | .016 | .004 | .251 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T2 | Pearson Correlation | .099 | 1 | .418** | .095 | .098 | .226* | .306** | .343** | .262** | .247* | .481** |
| | Sig. (2-tailed) | .316 | | .000 | .336 | .320 | .021 | .002 | .000 | .007 | .011 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T3 | Pearson Correlation | .310** | .418** | 1 | .288** | .148 | .266** | .317** | .358** | .381** | .100 | .546** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .003 | .133 | .006 | .001 | .000 | .000 | .311 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T4 | Pearson Correlation | .490** | .095 | .288** | 1 | .278** | .349** | .188 | .336** | .117 | .104 | .561** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .336 | .003 | | .004 | .000 | .055 | .000 | .236 | .289 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T5 | Pearson Correlation | .295** | .098 | .148 | .278** | 1 | .541** | .286** | .310** | .266** | .140 | .593** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .320 | .133 | .004 | | .000 | .003 | .001 | .006 | .153 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T6 | Pearson Correlation | .333** | .226* | .266** | .349** | .541** | 1 | .373** | .394** | .253** | .372** | .727** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .021 | .006 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .009 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

| | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| T7 | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Pearson Correlation | .166 | .306** | .317** | .188 | .286** | .373** | 1 | .381** | .391** | .418** | .655** |
| T8 | Sig. (2-tailed) | .091 | .002 | .001 | .055 | .003 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| T9 | Pearson Correlation | .235* | .343** | .358** | .336** | .310** | .394** | .381** | 1 | .446** | .257** | .680** |
| | Sig. (2-tailed) | .016 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .008 | .000 |
| T10 | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Pearson Correlation | .279** | .262** | .381** | .117 | .266** | .253** | .391** | .446** | 1 | .194* | .575** |
| tot_x1 | Sig. (2-tailed) | .004 | .007 | .000 | .236 | .006 | .009 | .000 | .000 | .000 | .047 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x2 | Pearson Correlation | .113 | .247* | .100 | .104 | .140 | .372** | .418** | .257** | .194* | 1 | .548** |
| | Sig. (2-tailed) | .251 | .011 | .311 | .289 | .153 | .000 | .000 | .008 | .047 | .000 | .000 |
| tot_x3 | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Pearson Correlation | .528** | .481** | .546** | .561** | .593** | .727** | .655** | .680** | .575** | .548** | 1 |
| tot_x4 | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Reability (Kehandalan)

Correlations

| | | R1 | R2 | R3 | R4 | tot_x2 |
|----|---------------------|-----|--------|--------|------|--------|
| R1 | Pearson Correlation | 1 | .405** | .259** | .155 | .687** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .008 | .114 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

| | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| R2 | Pearson Correlation | .405** | 1 | .434** | .386** | .788** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| R3 | Pearson Correlation | .259** | .434** | 1 | .342** | .715** |
| | Sig. (2-tailed) | .008 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| R4 | Pearson Correlation | .155 | .386** | .342** | 1 | .626** |
| | Sig. (2-tailed) | .114 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x2 | Pearson Correlation | .687** | .788** | .715** | .626** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Emphaty (Empati)

| | | Correlations | | | |
|--------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|
| | | E1 | E2 | E3 | tot_x3 |
| E1 | Pearson Correlation | 1 | .344** | .312** | .674** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| E2 | Pearson Correlation | .344** | 1 | .393** | .777** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| E3 | Pearson Correlation | .312** | .393** | 1 | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x3 | Pearson Correlation | .674** | .777** | .798** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Correlations

| | | RES1 | RES2 | RES3 | tot_x4 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| RES1 | Pearson Correlation | 1 | .340** | .290** | .686** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .003 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| RES2 | Pearson Correlation | .340** | 1 | .689** | .868** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| RES3 | Pearson Correlation | .290** | .689** | 1 | .818** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x4 | Pearson Correlation | .686** | .868** | .818** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Assurance (Jaminan)

Correlations

| | | A1 | A2 | A3 | tot_x5 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| A1 | Pearson Correlation | 1 | .330** | .391** | .799** |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| A2 | Pearson Correlation | .330** | 1 | .434** | .720** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | | .000 | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| A3 | Pearson Correlation | .391** | .434** | 1 | .777** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |
| tot_x5 | Pearson Correlation | .799** | .720** | .777** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 105 | 105 | 105 | 105 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.

Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan Ketiga Arena Futsal Terpilih

1. Tangible

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .785 | 10 |

2. Reability (Kehendalan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .658 | 4 |

3. Emphaty (Empati)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .610 | 3 |

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .699 | 3 |

5. Assurance (Jaminan)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .639 | 3 |

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.

2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



LAMPIRAN 6
TRANSKRIP WAWANCARA

PERINGATAN !!!

**1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.**

LAMPIRAN 6

TRANSKRIP WAWANCARA I

Narasumber : Abdul Rohman
 Jabatan : Pengelola Wangsa Jaya Futsal
 Waktu Wawancara : Jumat, 3 Juni 2016 jam 16.00

Hasil Wawancara

1. Sejak kapan Wangsa Jaya Futsal di bangun?
 Jawab: Wangsa Jaya futsal mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2008. Wangsa Jaya Futsal adalah arena futsal *indoor* kedua yang ada di Kota Serang.
2. Jenis lapangan apa yang digunakan di Wangsa Jaya Futsal?
 Jawab: Rumput Sintetis
3. Bagaimana sirkulasi udara di Wangsa Jaya futsal?
 Jawab: Dari pintu yang terbuka, disini tidak ada hexos ataupun blower atau kipas angin.
4. Bola disini jenis dan ukurannya berapa?
 Jawab: disini menggunakan jenis bola futsal yang sama bermerek Vesta, yang termasuk bola futsal yang terbuat dari kulit. Bola rata-rata berdiameter 62-64 cm, berat 400-440 gram dan bertekanan 0,4-0,6 atm.
5. Bagaimana pencahayaan lapangan Wangsa Jaya Futsal?
 Jawab : Menggunakan 11 buah lampu sebesar 65 watt.
6. Harga sewa satu jam pada malam hari berapa?
 Jawab: Rp. 100.000 harga promo
7. Luas lapangan parkir berapa?
 Jawab: kira-kira 23 x 18 m²
8. Bagaimana system booking di Wangsa Jaya Futsal?
 Jawab: system booking atau sewa lapangan di Wangsa Jaya futsal tidak ada, jika pelanggan ingin membooking terlebih dahulu, maka dikenakan biaya sewa normal yaitu Rp.150.000 per jam.
9. Proses transaksi atau pembayaran bagaimana?
 Jawab: fleksibel, tergantung kemauan pelanggan. Bayar pada saat selesai bermainpun bisa.
10. Biasanya keluhan pelanggan disini tentang apa?
 Jawab: Biasanya pelanggan meminta mengganti bola yang kempes atau terlalu keras dengan bola yang baru, pelanggan juga terkadang mengeluh bau yang tak sedap di sekitar area futsal karena tidak jauh dari area futsal terdapat kandang ayam.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

TRANSKIP WAWANCARA II

Narasumber : Ledy Esterrina Hursepuny, Amd
 Jabatan : Supervisor Flaminggo GOR
 Waktu Wawancara : Kamis, 2 Juni 2016 jam 11.00

Hasil Wawancara

1. Sejak kapan Flaminggo GOR di bangun?
 Jawab: Flaminggo GOR dibangun sekitar tahun 2010. Gor flamingo ini sudah beroperasi selama 6 tahun hingga 2016 ini.
2. Jenis lapangan apa yang digunakan di Flaminggo Futsal?
 Jawab: Rumput sintetis
3. Bagaimana sirkulasi udara di Flaminggo futsal?
 Jawab: Flaminggo futsal menggunakan 9 blower dan di sisi lapangan atau tempat duduk penonton sebelah sisi dibuat setengah terbuka dengan arena luar agar udara lancar.
4. Bola disini jenis dan ukurannya berapa?
 Jawab: disini menggunakan jenis bola bermerek Vesta, yang termasuk bola futsal yang terbuat dari kulit. Bola rata-rata berdiameter 62-64 cm, berat 400-440 gram dan bertekanan 0,4-0,6 atm.
5. Bagaimana pencahayaan lapangan Flaminggo Futsal?
 Jawab : Menggunakan 36 buah lampu sebesar 50 watt.
6. Harga sewa satu jam pada malam hari berapa?
 Jawab: Rp. 150.000
7. Luas lapangan parkir berapa?
 Jawab: kira-kira sekitar 20x12 m². Disini lahan parkir menyatu dengan parkir tamu hotel Flaminggo
8. Bagaimana system booking di Flaminggo Futsal?
 Jawab: system booking atau sewa lapangan di Flaminggo futsal yaitu system DP minimal Rp.50.000 untuk bukti keseriusan pelanggan. Jadi arena futsal tidak dirugikan ketika booking dibatalkan.
9. Proses transaksi atau pembayaran bagaimana?
 Jawab: fleksibel, tergantung kemauan pelanggan. Bayar pada saat selesai bermainpun bisa.
10. Biasanya keluhan pelanggan disini tentang apa?
 Jawab: Biasanya pelanggan meminta mengganti bola yang kempes atau terlalu keras. Selebihnya tidak ada keluhan.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

TRANSKIP WAWANCARA III

Narasumber : Emi Suhaemi
 Jabatan : Pengelola Radar Banten Futsal
 Waktu Wawancara : Jumat, 3 Juni 2016 jam 21.30

Hasil Wawancara

1. Sejak kapan Radar Banten Futsal di bangun?
 Jawab: Radar Banten futsal dibangun pada tahun 2009, namun mulai beroperasi pada bulan Januari 2010. Radar Banten futsal bernaung pada Radar Banten group yang bergerak dibidang media massa di Banten yang berdiri pada tanggal 2 Juni 2000.
2. Jenis lapangan apa yang digunakan di Radar Banten Futsal?
 Jawab: Ini jenis Vynil atau karet. Sama dengan di Perintis Kebon futsal namun berbeda kualitasnya. Ini jenis Vynil dari Eropa yang harganya lumayan.
3. Bagaimana sirkulasi udara di Radar Banten futsal?
 Jawab: Radar Banten futsal menggunakan 5 blower dan 3 hexos tiap lapangannya.
4. Bola disini jenis dan ukurannya berapa?
 Jawab: disini menggunakan jenis bola bermerek Vesta, yang termasuk bola futsal yang terbuat dari kulit. Bola rata-rata berdiameter 62-64 cm, berat 400-440 gram dan bertekanan 0,4-0,6 atm.
5. Bagaimana pencahayaan lapangan Radar Banten Futsal?
 Jawab : Menggunakan 5 buah lampu yang diletakan didalam lampu sorot LED sebesar 400 watt.
6. Harga sewa satu jam pada malam hari berapa?
 Jawab: Rp. 170.000
7. Luas lapangan parkir berapa?
 Jawab: kira-kira 48x60 m² di basement dan didepan basement
8. Bagaimana system booking di Radar Banten Futsal?
 Jawab: system booking atau sewa lapangan di Radar Banten futsal tidak ditentukan, sesuai dengan pelanggan.
9. Proses transaksi atau pembayaran bagaimana?
 Jawab: fleksibel, tergantung kemauan pelanggan. Bayar pada saat selesai bermainpun bisa.
10. Biasanya keluhan pelanggan disini tentang apa?
 Jawab: Biasanya pelanggan meminta mengganti bola yang kempes atau terlalu keras.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.

TRANSKIP WAWANCARA IV

Narasumber : Imal, SE
 Jabatan : Pemilik Wangsa Jaya Futsal
 Waktu Wawancara : Selasa, 29 Maret 2016 jam 16.00

Hasil Wawancara

1. Kenapa Wangsa Jaya futsal mengadakan promo harga yang cukup murah?

Jawab: Karena ini adalah strategi kami, disini kami menjual waktu, jadi daripada waktu kosong dan lapangan futsal menjadi tidak produktif maka kami adakan promo harga yang murah dibanding dengan harga futsal yang lain dengan harapan pengunjung akan ramai berdatangan untuk bermain futsal.

2. Jadi sistem promo disini bagaimana?

Jawab: Sistem promo disini hanya untuk pelanggan yang langsung datang dan bermain futsal, jadi yang bias menggunakan promo disini yaitu pelanggan yang tidak menggunakan system booking atau memesan lapangan terlebih dahulu. Karena terkadang, pelanggan yang memesan lapangan di jam tertentu belum tentu datang untuk bermain sehingga pelanggan lain yang ingin bermain di jam tersebut dan langsung datang tidak dapat memakainya. Hal tersebut menjadikan arena futsal rugi. Jadi strategi kami disini yang dapat menikmati promo harga ini yaitu pelanggan yang langsung datang ketempat futsal tidak membooking terlebih dahulu. Jika pelanggan membooking atau memesan lapangan maka akan dikenakan harga normal.

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.



LAMPIRAN 7
JURNAL TERKAIT

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.



Methods and techniques to help quality function deployment (QFD)

Vivianne Bouchereau and Hefin Rowlands

University of Wales College, Newport, South Wales, UK

Keywords *Quality function deployment, House of quality, Fuzzy logic, Neural networks, Taguchi methods*

Abstract *Quality function deployment (QFD) is a management tool that provides a visual connective process to help teams focus on the needs of the customers throughout the total development cycle of a product or process. It provides the means for translating customer needs into appropriate technical requirements for each stage of a product/process-development life-cycle. It helps to develop more customer-oriented, higher-quality products. While the structure provided by QFD can be significantly beneficial, it is not a simple tool to use. This article outlines how techniques such as fuzzy logic, artificial neural networks, and the Taguchi method can be combined with QFD to resolve some of its drawbacks, and proposes a synergy between QFD and the three methods and techniques reviewed.*

Introduction

To succeed in developing thriving new products or improve on existing ones is not easy. Studies indicate that as much as somewhere between 35 per cent and 44 per cent of all products launched are considered failures (Urban, 1980). It is one thing to actually discover and measure the customers' needs and wants but, to achieve results, these findings need to be implemented, i.e. translated into company language. Many companies depend on their warranty programmes, customer complaints, and inputs from their sales staff to keep them in touch with their customers (Akao, 1990). The result is a focus on what is wrong with the existing product or service, with little or no attention on what is right or what the customer really wants.

The success of a product or service largely depends on how they meet the customers' needs and expectations. Consequently, more effort is involved in getting the information necessary for determining what the customer truly wants. This tends to increase the initial planning time in the project definition phase of the development cycle, but it reduces the overall cycle time in bringing a product to market. One process-oriented design method constructed to carry out the translation process and make sure that the findings are implemented is quality function deployment (QFD). QFD is a visual connective process that helps teams focus on the needs of the customers throughout the total development cycle. It provides the means for translating customer needs into appropriate technical requirements for each stage of a product/process development life-cycle. It is well documented that the use of QFD can reduce the development time by 50 per cent, and start-up and engineering costs by 30 per cent (Clausing and Pugh, 1991). While the structure provided by QFD can

be significantly beneficial, it is not a simple tool to use. It is a complex and very time-consuming process to develop the QFD charts. Among its drawbacks are the complexities of its charts, the vagueness in the data collected and the analysis is performed on a rather subjective basis. This article addresses these issues and gives a review of potential techniques and methods to overcome these problems. Artificial intelligence techniques such as fuzzy logic and artificial neural networks, together with management and statistical tools such as the Taguchi method are proposed to resolve some of QFD's drawbacks.

Quality function
deployment

9

The article gives a brief introduction to QFD, together with its advantages and disadvantages. Then fuzzy logic is reviewed and an introduction to how it can be incorporated within QFD is highlighted. Artificial neural networks are then considered together with what role it can play in helping QFD. As a method to help benchmarking in the house of quality, the Taguchi method is introduced. Conclusions are then made regarding how to integrate all the techniques and methods together to produce an intelligent systems approach to QFD.

QFD

QFD was originated in the late 1960s to early 1970s, in Japan, by Professor Yoji Akao (Akao, 1972). It is an integrated set of tools for recording user requirements, engineering characteristics that satisfy these user requirements, and any trade-offs that might be necessary between the engineering characteristics. Many definitions of QFD have been proposed which reflects its many facets. However, QFD is primarily a people system. Nothing happens without people. Its point of departure is the "voice of the customers" (VOC). It also brings together multifunctional teams to work together towards satisfying the customer. QFD also helps to build a partnership between customers and suppliers. Companies are sometimes too internally focused and therefore develop goods or services with a vague understanding of the customers' requirements, or they are too externally focused, trying to constantly please the customer at the expense of their own business survival. QFD can help companies make the key trade-offs between what the customer wants and what the company can afford to build. By concentrating efforts on what will satisfy the customers and the company most, less time will be spent on redesign and modification of the product/process. It helps companies to move from an inspection-based approach to designing quality into products and as such plays a key role in any total quality management (TQM) or continuous improvement programme or implementation. QFD does nothing that people did not do before, but it replaces inconsistent, intuitive decision-making processes with a structured approach.

The QFD process

The starting point of any QFD project is the **customer requirements, often referred to as the non-measurable such as "how it looks, how it feels, durability,**

etc.". These requirements are then converted into technical specifications like "oven temperature, mould diameter, etc.". This stage is referred to as the engineering characteristics or measurables. The QFD process involves four phases:

- (1) Product planning: house of quality.
- (2) Product design: parts deployment.
- (3) Process planning.
- (4) Process control (quality control charts).

A chart (matrix) represents each phase of the QFD process. The complete QFD process requires at least four houses to be built that extend throughout the entire system's development life-cycle (Figure 1), with each house representing a QFD phase. In the first phase, the most important engineering characteristics, that satisfy most of the customers' demands defined by the scoring at the bottom of the house, go on to form the input to the subsequent stage in the QFD process.

The house of quality

The first chart is normally known as the "house of quality", owing to its shape (Figure 2a). Figure 2b shows an example of the house of quality for a paper-roll manufacturing process. The QFD charts help the team to set targets on issues, which are most important to the customer and how these can be achieved technically. The ranking of the competitors' products can also be performed by technical and customer benchmarking. The QFD chart is a multifunctional tool that can be used throughout the organization. For engineers, it is a way to summarise basic data in a usable form. For marketing, it represents the customer's voice and general managers use it to discover new opportunities (Clausing and Pugh, 1991).

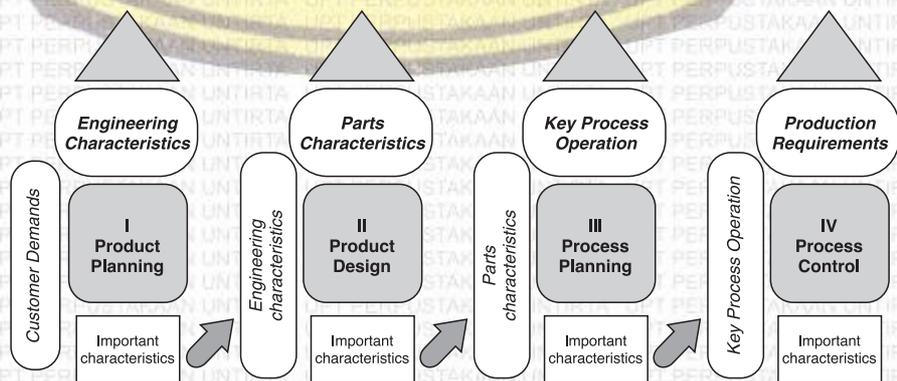
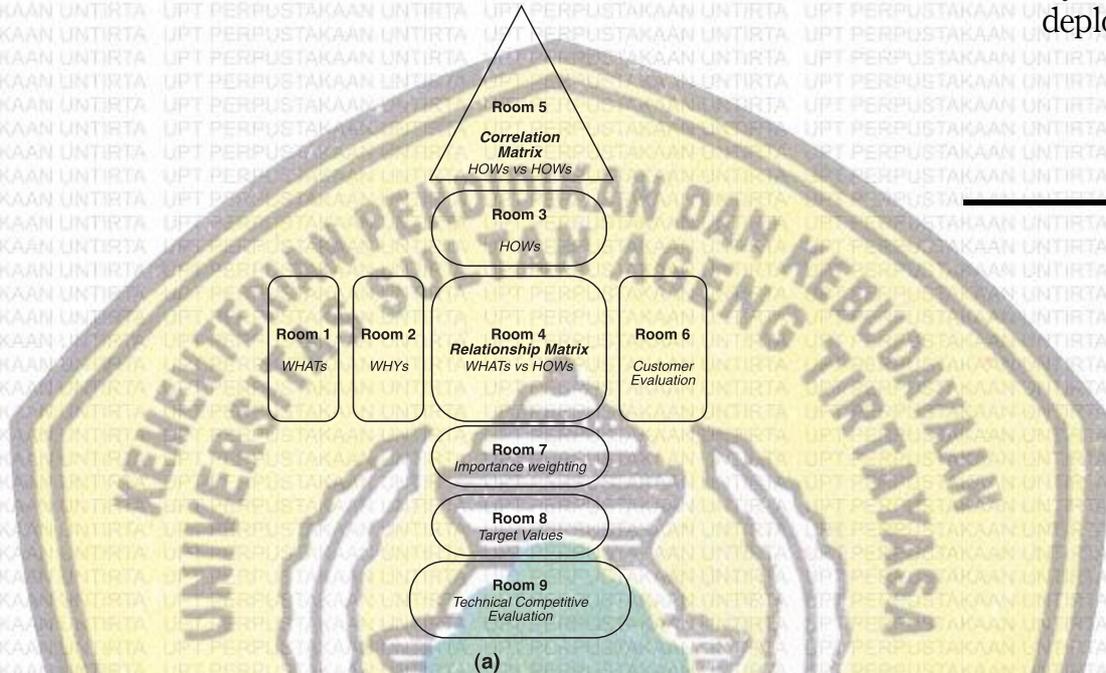
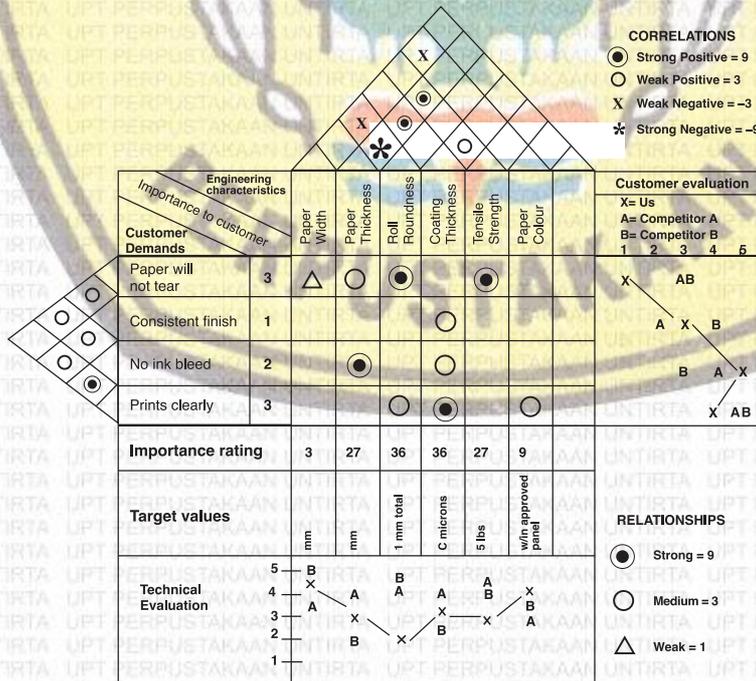


Figure 1.
The four phases of QFD



(a)



(b)

Figure 2. (a) House of quality, (b) house of quality for a paper-roll manufacturing process

Table I.
Benefits and
drawbacks of QFD

| Benefits | Drawbacks |
|--|---|
| Customer-oriented | Ambiguity in the VOC |
| Brings together large amounts of verbal data | Need to input and analyse large amounts of subjective data |
| Brings together multi-functional teams | QFD development records are rarely kept |
| Reduces development time by 50 per cent and reduces start-up and engineering cost by 30 per cent | Manual input of customer survey into the house of quality (HOQ) is time-consuming and difficult |
| Helps design quality into the products at the design stage | QFD analyses often stop after the first HOQ, so links between the four QFD phases are broken |
| Organizes data in a logical way | The HOQ can become very large and complex |
| QFD is used not only for products, but for processes and services as well | Setting target values in the HOQ method is imprecise |
| Strengthens good relationship between customer and company | Strength of relationship is ill-defined |
| Improves customer satisfaction | QFD is a qualitative method |

Benefits and drawbacks of QFD

Companies which attempt to implement QFD have reported a variety of benefits and problems with the method. Table I summarises some benefits and drawbacks of QFD. These drawbacks have prompted the need for new approaches to the application of the QFD method. Combining QFD with other techniques, such as fuzzy logic, artificial neural networks (ANN) and the Taguchi method, will help address these issues and forms the basis of future research in this field.

Fuzzy logic

Various inputs, in the form of judgements and evaluations, are needed in the QFD charts. Normally, the marketing department through questionnaires, interviews and focus groups collects these inputs. This gives rise to uncertainties when trying to quantify the information. In order to reduce the uncertainty in the data collected, fuzzy logic can be used. Fuzzy logic can model vagueness in data and/or relationship in a formal way. This technique is able to manipulate fuzzy qualitative data in terms of linguistic variables. Professor L.A. Zadeh introduced fuzzy logic and fuzzy sets in 1965 (Zadeh, 1965). Fuzzy logic uses human linguistic (words and sentences) understanding to express the knowledge of a system. This knowledge consists of facts, concepts, theories, procedures and relationships and is expressed in the form of IF-THEN rules. Linguistic variables are characterised by ambiguity and multiplicity of meaning. Specifying good linguistic variables depends on the knowledge of the expert. For example, “age” is a linguistic variable if its values are “young”, “not so young”, “old” and “very old”. In fuzzy logic theory, a linguistic variable can

be a member of more than one group. For instance, someone who is 27-years-old belongs to both the “young” and “not so young” group to a different degree as can be seen in Figure 3.

Quality function deployment

Fuzzy logic exhibits some useful features for exploitation in QFD. These include:

- it uses human linguistic understanding to express the knowledge of the system;
- it allows decision making with estimated values under incomplete or uncertain information;
- it is suitable for uncertain or approximate reasoning;
- interpretation of its rules is simple and easy to understand; and
- it deals with multi-input, multi-output systems.

13

Integrating fuzzy logic with QFD

The VOC in the QFD process is usually expressed in the customer’s own words, which can be interpreted in a linguistic form. The VOC usually comes in qualitative forms; however, their performance measures and other associated data should as far as possible be expressed quantitatively to facilitate further downstream analysis. Essentially, the VOC contains ambiguity and different meanings. The adjectives in particular are not specific. “The product must be able to last a long time” and “part size must be small” are some examples. Various inputs, in the form of judgements and evaluations, are needed during the QFD analysis. A particularly difficult task is the subjective decisions that have to be made when correlating the customer’s demands to the engineering characteristics. Fuzzy logic has the ability to deal with subjective decisions and is particularly suited as a quantitative method to evaluate these subjective decision-making processes.

In the fuzzy logic-based QFD approach, symbols which represent the customer demands and engineering characteristics (strong, medium, weak), are used to fill the relationship matrix and build the house of quality (Room 4 in

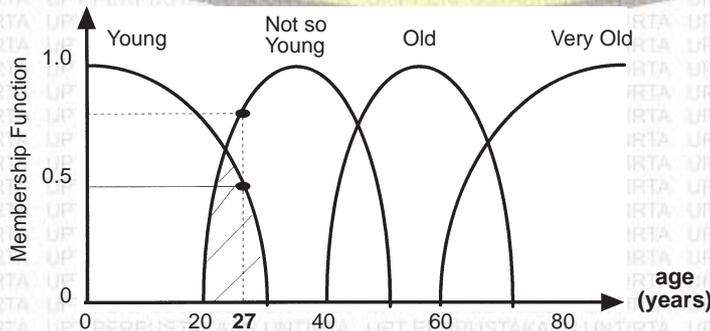


Figure 3.
Fuzzy logic
representation of age

Figure 2a) (Khoo and Ho, 1996). The symbol descriptions are normally in the form of linguistic variables. These linguistic variables can be translated into fuzzy numbers, as shown in Table II.

Instead of using exact values, the range of values, which are more natural, can be used to represent the vagueness in these three relationships, that is “strong”, “medium” and “weak”. Two propositions for using fuzzy sets in QFD are developed in Masud and Dean’s (1993) study. In both situations, all the input variables are regarded as linguistic variables with values shown as linguistic expressions. Each of these expressions is then converted to a fuzzy number. The difference between the two approaches is concerned with how the QFD calculations are performed with these fuzzy numbers. What the methods show is that fuzzy logic can prove useful in interpreting subjective data into a more quantitative format that can be used in the decision-making process in QFD.

Another area of the house of quality, the customer evaluation of the in-house and competitors’ product (Room 6), has also benefited from fuzzy logic and fuzzy set theory (Wasserman *et al.*, 1993). Their work gives details on how to construct an overall customer satisfaction index to determine the best product among the competitors based on the use of the technique for order preference by similarity to ideal solution (TOPSIS). They suggest that quantifying the customer satisfaction of the competitive product is not easily done on a linear scale, as the information contains linguistic information. To resolve this difficulty, they use the conversion scales proposed by Cheng and Hwang (1992) to convert linguistic terms into their fuzzy equivalents. Hence, the fuzzy set framework is adopted to transform linguistic data to crisp score as opposed to directly using the linear scale of the customer response and multi-attribute decision making (MADM) which is then used to calculate overall customer preferences.

ANN

ANN can be considered as simplified mathematical models of the human brain which function as computing networks (Hammerstrom, 1993). They consist of simple processing elements called “neurons”, that exchange signals along “weighted” connections (Figure 4). ANN makes use of the way that the human brain learns and functions and represents this information in mathematical algorithms incorporated in computers. They possess the ability to learn from

| Linguistic variables | Fuzzy number |
|-----------------------|--------------|
| Strong relationship | [4.0, 10.0] |
| Moderate relationship | [2.0, 8.0] |
| Weak relationship | [0.0, 6.0] |

Table II.
Definition of linguistic variables

examples and thus have the ability to manage systems from their observed behaviour rather than from a theoretical understanding. This ability to learn from experience is very useful in the real world.

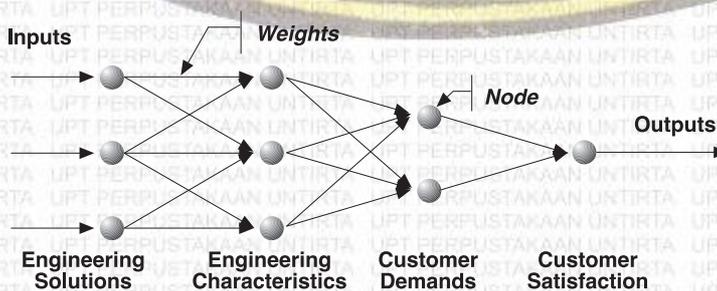
ANN exhibit some valuable features that can be useful for merging it with QFD. These include:

- the ability to deal with a large amount of input data;
- the ability to deal with imprecise data and ill-defined activities – they can tolerate faults;
- they are adaptive, possessing the ability to learn from examples;
- they can reduce development time by learning underlying relationships;
- and
- they are non-linear, that is they can capture complex interactions among the input variables in a system.

Integrating ANN and QFD

Another major drawback of QFD is the need to deal with large amounts of data gathered from the customers, competitors, engineers, etc., and it calculates values on a rather subjective basis. The ability of the neural network to generalise functional relationships among example data is of great importance for design. This property is important wherever these functional relationships are assumed, but not known. Owing to it being able to mimic so many human behaviours, ANN is well-suited for integration with QFD.

Zhang *et al.* (1996) have proposed a machine-learning approach to QFD, in which a neural network automatically evaluates the data by learning from examples. Customer demands, engineering characteristics and engineering solutions are interconnected as shown in Figure 4 and represented in a neural network format. Engineering solutions are considered as the input, and customer satisfaction rating as the output. Each neuron represents a node (e.g. engineering solution is a node) and each link between neurons represents a relationship (e.g. there are relationships between engineering characteristics and customer demands).



Source: Zhang *et al.* 1996.

Figure 4. Artificial neural networks: design theory and their interrelationship

The suggestion is to incorporate the engineering solutions of the product (the in-house and the competitor's product), within the neural network to find weighting that represents the customer's satisfaction. This result will derive values in Room 6 (Figure 2a) of the house, instead of customers subjectively ranking the competitors' and in-house products.

The Taguchi method

The Taguchi method is a combination of an engineering approach and a statistical method to achieve improvements in product/process's cost and quality, accomplished through design optimisation. Dr Genichi Taguchi developed the Taguchi method in the early 1960s in Japan (Taguchi, 1986). His method is based on the design of experiments (DOE) to provide near-optimal quality performance. The goal is to identify parameters that can be controlled (control factors) and to reduce the sensitivity of engineering designs to uncontrollable factors (noise). This is achieved by using small-scale experiments in the laboratory to find reliable designs for large-scale production. Instead of defining quality as a positive attribute of a product, it is defined as a financial loss or cost to society cause by undesired variance in the product. Dr Taguchi has been particularly recognised for three major contributions to the field of quality (Taguchi, 1993):

- (1) the quality loss function;
- (2) orthogonal arrays; and
- (3) robustness.

Some of the benefits of the Taguchi method can prove useful for exploitation in QFD. These include:

- the modelling of interactions between characteristics, useful for the roof area of the house of quality;
- the optimization of target values using the loss function, useful for setting target values after customer and technical benchmarking in QFD;
- determining the nature of relationships between demands and optimise the conflicts; and
- helping to design robust products that are insensitive to variations in environmental conditions.

The Taguchi method helps QFD

Most QFD applications stop after one matrix, the house of quality. Of the few applications that reach deployment into manufacturing, determination of the best manufacturing conditions is not a precise process. Taguchi's philosophy of

robust design is particularly useful for establishing the best operating conditions for manufacturing and can thus be integrated in the third QFD phase, the process planning phase (Figure 1).

Quality function deployment

Terninko (1992) has proposed that the concept of Taguchi's quality loss function offers an improved way to accomplish technical benchmarking at the bottom of the house of quality. Before benchmarking, the team is really dealing with customer perceptions and not actual performance. Technical benchmarking is necessary to rationally select target values for performance measures. Data collected for technical benchmarking should be gathered in a real environment. QFD attempts to do just that by going to the *Gemba*, that is the total environment where the customer lives and works. Different customer environments can be used to find the average performance and the variation of a product/process. As part of the house of quality, the customers and engineers evaluate both their product/process against that of the competitors to help determine the approximate target value. Identifying the target value is not an easy task. Targets are sometimes the designer's best guess. The quality loss function curve, which is used to measure how satisfied the customers are in financial terms, is centred on the target and can help determine the exact target values in the house of quality.

Existing explanations of QFD assume that the customer requirements (the WHATs) are constant, i.e. either as unchanging over time or as the same for all customers at a given point. It does not address those situations where they are dynamic. Re Velle (1991) suggests that customer requirements are dynamic and cannot be controlled by a supplier. Using the Taguchi inner-outer array table, a method to identify the most robust engineering characteristics (the HOWs) to satisfy the range of customer importance rating is presented. The outer array is used to represent the customer demands (WHATs) with the corresponding orthogonal array. In this way the customer demands are treated as noise. The engineering characteristics (HOWs) are represented as an inner array. The customer then tests all the different combinations of the product and a customer agreement index is placed in the resultant matrix. The signal-to-noise (S/N) ratio (bigger is better, nominal is best or smaller is better) is then calculated. The predicted value of the S/N ratio is then used to identify the most robust parameters at optimal factor level. As a result, a robust requirement matrix is created, which is insensitive to changes in the needs of the customer.

Conclusion

After a period of increasing professionalism in almost all areas of research and technology, the new era is to embrace the interaction of different approaches, to form multi-functional disciplines. It is time to take advantage of other methods and to incorporate them within the QFD process, to realise its full potential. QFD is a planning tool and organizes data in a logical and systematic way, but it is rather a qualitative method. The union of QFD with quantitative methods

will yield even greater benefits from its application. This article has given an overview of QFD together with its advantages and limitations. Some of its limitations have prompted research into techniques that can help to improve the QFD process. The application of the theory of fuzzy logic provides a more quantitative method in evaluating the subjective decision-making process in the QFD analysis. Another major drawback of QFD is the need to deal with large amounts of data on a rather subjective basis. A machine-learning approach, using ANN, has been suggested to resolve part of this problem by computing the customer's satisfaction index objectively instead of the customer subjectively ranking the competitors' and in-house products in the customer evaluation part of the house of quality. The Taguchi method has been proposed to help benchmark in the house of quality. QFD identifies the direction of improvement for certain design parameters, but cannot give the exact amount of improvements or the exact target values. The Taguchi method will help determine precise target values for the manufacturing process.

The article has reviewed work carried out by authors to integrate fuzzy logic and QFD, neural networks and QFD and Taguchi and QFD, but they were all considered in isolation. Future work will look at how these techniques can be combined together to produce an intelligent systems approach to QFD. A proposed architecture is given in Figure 5. This architecture is intended to take into account the difficulties in correlating two different functions, such as the customer demands and the engineering characteristics. The combination of these methods will help QFD teams move away from thinking that building the house of quality is the only part of QFD. It will help with the propagation of the analysis through the other phases of the QFD process. The merging of these techniques is envisaged to make the QFD process more robust, more quantitatively-oriented, and bring together the different stages of the QFD process.

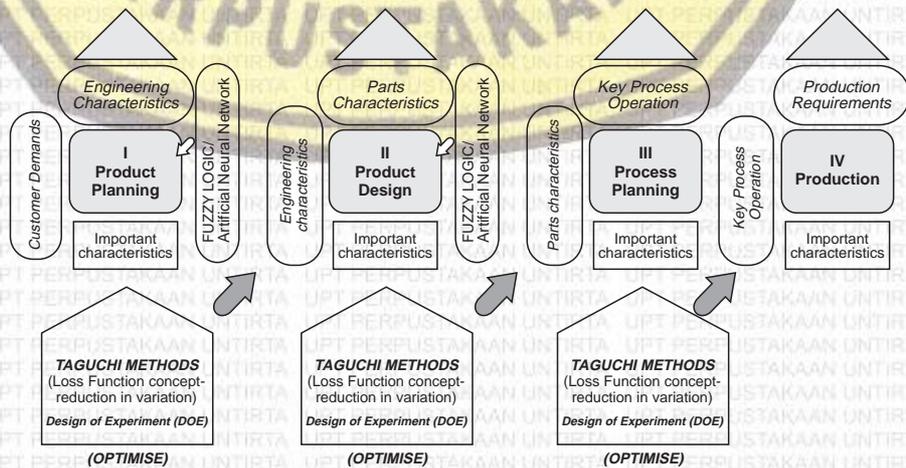


Figure 5.
A proposed architecture that will integrate QFD, fuzzy logic, the Taguchi method and artificial neural networks

References

- Akao, Y. (1972), "New product development and quality assurance: system of QFD, standardisation and quality control", *Japan Standards Association*, Vol. 25 No. 4, pp. 9-14.
- Akao, Y. (1990), *QFD: Integrating Customer Requirements into Product Design*, Productivity Press, Cambridge, MA.
- Chen, S. and Hwang (1992), "Ranking fuzzy numbers with maximising set and minimising set", *Fuzzy Sets and Systems*, Vol. 20 No. 2, pp. 147-62.
- Clausing, D. and Pugh, S. (1991), "Enhanced quality function deployment", *Proceedings of the Design Productivity International Conference*, Massachusetts, pp. 15-25.
- Hammerstrom, D. (1993), "Neural networks at work", *IEEE Spectrum Computer Applications*, pp. 26-32.
- Khoo, L.P. and Ho, C.N. (1996), "Framework of a fuzzy quality function deployment system", *International Journal of Production Research*, Vol. 34 No. 2, pp. 299-311.
- Masud, A.S. and Dean, E.B. (1993), "Using fuzzy sets in quality function deployment", *Proceedings of the 2nd Industrial Engineering Research Conference*, California, pp. 270-4.
- Re Velle, J.B. (1991), "Using QFD with dynamic customer requirements", *GOAL/QPC Research Report*, Massachusetts, pp. 10-33.
- Taguchi, G. (1986), *Introduction to Quality Engineering: Design Quality into Products and Processes*, Asian Productivity Organisation, Hong Kong.
- Taguchi, G. (1993), *Taguchi on Robust Technology Development: Bringing Quality Upstream*, ASME Press.
- Terninko, J. (1992), "Synergy of Taguchi's philosophy with next generation QFD", *Transactions of the 4th Symposium on QFD*, Novi, pp. 303-15.
- Urban, G. (1980), *Design and Marketing of New Products*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Wasserman, G., Mohanty, G., Sudjianto, A. and Sanrow, C. (1993), "Using fuzzy set to derive an overall customer satisfaction index", *Transactions of the 5th Symposium on QFD*, Novi, pp. 36-54.
- Zadeh, L. (1965), "Fuzzy sets", *Information and Control*, Vol. 8, pp. 338-53.
- Zhang, X.P., Bode, J. and Ren, S.J. (1996), "Neural networks in quality function deployment", *Computers and Industrial Engineering*, Vol. 31 Nos 3/4, pp. 669-73.

Quality function deployment

Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Application Quality Function Deployment (QFD) to Increase Small Industry Performance of Meatball Based on Consumer Satisfaction in Bengkulu

Zulman Efendi

Staf pengajar Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Jurusan Teknologi Pertanian
Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu

ABSTRACT

The research was aimed to investigate consumers' preferences in making decision to choose the meatball product, the service given by meatball industries and the design of the meatball restaurant. Quality function deployment (QFD) analysis was used to elaborate the mechanism structure in deciding consumer's need at meatball industries as there was no standardized quality of meatball based on the local consumer's preferences. The result showed that there were three important attribute levels according to the consumer: 1) the quality of organoleptic (flavour, taste, colour, texture, delicacy), 2) egg-meatball availability and 3) meatball size. There were three important performance nicely regarded by consumers: 1) the organoleptic quality of meatball, 2) egg-meatball, 3) the cleanliness of the environment. Therefore, there were three performance changes which urgently should be changed: 1) Employee's attitude (communication, empathy, and sociability), 2) good air circulation, 3) guest welcoming. However, consumer interest normalization Scale (NSKK) analysis found that there were three main things which must be preceded: 1) communication, 2) employees sociable empathy, 3) toilet hygiene. There are three technical actions which need to be done: 1) to enhance the employees' knowledge about motto the guests are kings, 2) to control and to repair the available facilities and basic facilities continuously, 3) to improve the employees' skill to serving on time.

Key words: meatball, consumer satisfaction, quality function deployment, expectation, performance.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji preferensi konsumen dalam mengambil keputusan tentang pemilihan produk bakso, pelayanan industri bakso dan desain restoran bakso. Analisis QFD digunakan untuk mengelaborasi struktur mekanisme dalam memutuskan keperluan konsumen pada industri bakso karena tidak adanya standarisasi kualitas bakso berdasarkan preferensi konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga level atribut penting bagi konsumen: 1) kualitas organoleptik (flavor, rasa, warna, tekstur, kegurihan), 2) ketersediaan bulatan bakso dan 3) ukuran bulatan bakso.. Ada tiga performan penting yang sangat dipilih oleh konsumen: 1) kualitas organoleptik, 2) bulatan bakso, 3) kebersihan lingkungan. Oleh karena itu ada tiga perubahan performans yang penting: 1) sikap karyawan (komunikasi, empati dan sosialisasi), 2) sirkulasi udara yang baik, 3) sambutan bagi pengunjung. Namun demikian, analisis Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK) menunjukkan adanya tiga hal penting yang harus diutamakan: 1) komunikasi, 2) empati karyawan, 3) higienitas toilet. Terdapat tiga tindakan teknis yang perlu dilakukan: 1) meningkatkan pengetahuan karyawan tentang motto: tamu adalah raja, 2) menjaga dan memperbaiki fasilitas dan fasilitas dasar terus menerus, 3) memperbaiki keterampilan karyawan untuk melayani tepat waktu.

Kata Kunci: bakso, kepuasan konsumen, *quality function deployment*, ekspektasi, performans.

PENDAHULUAN

Industri jasa makanan merupakan salah satu pilar yang menciptakan stuktur ekonomi nasional. Industri bakso adalah industri yang mengolah bermacam daging dalam suatu sistem emulsi, dengan penambahan binder, kemudian dicetak sesuai keinginan dan setelah tahap perebusan

bakso siap disajikan kepada pelanggan dengan atau tanpa mie (Hermanianto, 2001).

Pada masa yang akan datang industri bakso memiliki tren yang semakin meningkat sesuai dengan makin tingginya daya beli masyarakat, tingginya aktivitas, meningkatnya mobilitas sehingga seseorang akan makin sering makan di luar rumah. Oleh karena itu industri harus menghasilkan produk yang berkualitas, sesuai harapan pelanggan. Selain itu perlu

menjamin fasilitas warung bakso dan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Tjiptono dan Diana (2001), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan evaluasi purnabeli dengan ketentuan produk yang dibeli minimal sama dengan harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan. Beberapa teori tentang kualitas diantaranya adalah Heizer (1993) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap *listening to the voice of consumer* merupakan prasyarat untuk peningkatan produktifitas (Gaspersz, 1998). Kendala industri dalam pengembangan produknya adalah belum tersedia informasi yang cermat mengenai selera pelanggan, oleh karena itu menurut Subagyo (2000), pengamatan terhadap selera pelanggan harus menjadi perhatian dan industri harus segera menyesuakannya.

Konsep Quality Function Deployment merupakan alat untuk menidentifikasi kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah menjamin bahwa produk yang dihasilkan dapat memenuhi tingkat kualitas yang memuaskan pelanggan. Salah satu bentuk penilaian kinerja industri adalah penilaian terhadap *Quality Function Deployment (QFD)*. Sulistyawati (2005) mengungkapkan bahwa penelitian menggunakan QFD mampu mengungkap kesenjangan kualitas produk dan layanan dengan fakta yang diterima pelanggan sehingga perlu dilakukan tindakan teknis peningkatan sumber daya manusia dan manajemen.

Penelitian ini berusaha menemukan faktor yang diprioritaskan oleh pelanggan dalam memilih produk bakso, pelayanan dan fasilitas teknis berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan QFD. Informasi QFD tersebut akan bermanfaat untuk melakukan *redesign* keberadaan pelayanan dan alat diagnosa berkesinambungan untuk meningkatkan kinerja produk bakso sapi industri kecil di kota Bengkulu.

MATERI DAN METODA

Penilaian menggunakan riset QFD memuat kegiatan utama yaitu : Identifikasi harapan konsumen baik, menghitung tingkat kepentingan konsumen dan masing-masing kebutuhan, membuat analisa tingkat kinerja

produk berdasarkan masukan yang diperoleh dari konsumen.

Pengumpulan data

Data dikumpulkan dengan observasi dan penyebaran kuisioner. Teknik pengambilan sampel adalah *convenience sample* (Sugiyono, 2000). Lokasi penelitian adalah industri bakso "Mas Min" Kebun Tebeng yang memenuhi syarat : 1) paling banyak kunjungan pembeli dari berbagai kalangan mulai dari kalangan rendah maupun elit, 2) keberadaannya cukup lama lebih dari 10 tahun, 3) dinamis dan kooperatif. Kuisioner digunakan sebagai media komunikasi peneliti dengan konsumen dalam menentukan atribut kepentingan konsumen, tingkat kepentingan konsumen, penilaian tingkat kinerja. Tingkat kepentingan dinilai dalam skala 1-5. Penelitian menggunakan 99 responden, dengan acuan persyaratan sampling menurut Kountur (2003).

Analisa data untuk menilai kinerja

Penilaian kinerja mengikuti aturan perhitungan Cohen (1995) yang memuat penilaian sebagai berikut: 1)Tingkat kepentingan konsumen, 2)Kinerja perusahaan 3)Tujuan masa depan produk, 4)Rasio perbaikan, 5)Titik penjualan, 6)Skala kepentingan konsumen dan normalisasi kepentingan konsumen, 7)penentuan rancangan dan target tindakan teknis, 8)Analisa hubungan tindakan teknis dengan kebutuhan konsumen. Perhitungan dilakukan menurut referensi dari Day (1993)

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tingkat Kepentingan menurut Konsumen (TKK)

Hasil analisis pada Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah atribut yang dipentingkan oleh konsumen berjumlah 24. Atribut yang paling dipentingkan oleh konsumen berdasarkan ranking adalah atribut konsistensi organoleptik bakso. Sedangkan atribut kepentingan lainnya diberikan bobot sesuai ranking yang disajikan tabel 1.

Konsistensi mutu organoleptik menjadi sangat penting karena dapat menjadi kesan yang mendalam bahkan merupakan pencirian suatu industri bakso yang akan diingat terus oleh pelanggan. Butir kuisioner 1- 21 merupakan butir yang paling diperhatikan oleh konsumen karena terletak diantara nilai 4 – 5, sedangkan butir 22 - 24 diberi tanggapan cukup penting

oleh konsumen karena terletak diantara nilai 2 sampai 3.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen (TKK), Kinerja Produk (KP) dan Rasio Perbaikan (RP) Industri Bakso Sapi

| No | Atribut kepentingan | TKK | KP | RP |
|----|---|------|------|------|
| 1 | Kualitas Organoleptik bakso (aroma, rasa, warna, tekstur, kelezatan kuah) | 4.84 | 4.82 | 1.04 |
| 2 | Telur dilapis daging bakso (bakso telur) | 4.82 | 4.55 | 1.10 |
| 3 | Ukuran bakso | 4.81 | 3.74 | 1.34 |
| 4 | Citra, terkenal, familiar | 4.79 | 4.24 | 1.18 |
| 5 | Lingkungan bersih dan nyaman | 4.78 | 4.45 | 1.12 |
| 6 | Fasilitas toilet yang baik | 4.76 | 2.88 | 1.74 |
| 7 | Bebas kontaminasi dan polusi | 4.73 | 3.11 | 1.61 |
| 8 | Komunikasi, empathy dan keramahan karyawan | 4.72 | 2.55 | 1.96 |
| 9 | Karyawan yang rapi, sopan | 4.70 | 3.35 | 1.49 |
| 10 | Keakraban khususnya pada pelanggan tetap | 4.67 | 3.52 | 1.42 |
| 11 | Harga sesuai produk | 4.66 | 4.05 | 1.23 |
| 12 | Sirkulasi udara yang baik | 4.64 | 2.65 | 1.89 |
| 13 | Meja dan kursi yang nyaman | 4.64 | 4.28 | 1.17 |
| 14 | Ketepatan menanggapi keluhan pelanggan | 4.61 | 4.06 | 1.23 |
| 15 | Area parkir yang cukup dan aman | 4.60 | 3.93 | 1.27 |
| 16 | Desain interior yang menarik | 4.58 | 3.36 | 1.49 |
| 17 | Fasilitas musik, media TV | 4.57 | 4.12 | 1.21 |
| 18 | Eksterior yang menarik | 4.54 | 2.88 | 1.74 |
| 19 | Prosedur pemesanan yang cepat | 4.52 | 3.44 | 1.45 |
| 20 | Kecepatan karyawan melakukan pelayanan | 4.50 | 4.08 | 1.23 |
| 21 | Waktu tunggu sajian bakso | 4.48 | 2.92 | 1.71 |
| 22 | Karyawan profesional dan handal | 3.5 | 3.82 | 1.31 |
| 23 | Menu minuman yang menarik | 2.9 | 3.15 | 1.59 |
| 24 | Penyambutan tamu | 2.8 | 2.67 | 1.87 |

Keterangan skala TKK: 1=sangat tidak penting; 2=tidak penting; 3=cukup penting; 4=penting; 5=sangat penting

Keterangan skala KP: 1=sangat tidak puas; 2=tidak puas; 3=cukup puas; 4=puas; 5=sangat puas

b. Kinerja Produk (KP), Rasio Perbaikan (RP)

Kinerja produk adalah tanggapan konsumen terhadap atribut yang dianggap penting setelah menikmati bakso atau pernah menikmati bakso lokasi penelitian. Kinerja produk merupakan aksi kehandalan produk bakso sebagai makanan alternatif untuk memuaskan konsumen, aksi pelayanan oleh sumber daya manusia dan perangkat penunjangnya, dan aksi tindakan teknis oleh industri bakso. Rasio perbaikan adalah nilai perbandingan antara tujuan masa depan (kinerja yang diinginkan) dengan kenyataan saat sekarang (kinerja saat ini). Kinerja tujuan masa depan adalah nilai tertinggi dalam skala kinerja yang ditetapkan industri (skala 5)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga yang telah berkinerja baik pada industri bakso objek penelitian adalah : 1) kesan organoleptik baik pada aroma, rasa, warna, tekstur, kelezatan, 2) keberadaan bakso telur

dilapis daging bakso, 3) Lingkungan yang bersih dan nyaman.

Dengan demikian rasio perbaikan akan menjadi lebih kecil karena kinerjanya sudah lebih baik. Sedangkan jika nilai rasio perbaikan lebih besar seperti pada komunikasi, empathy dan keramahan karyawan dengan, sirkulasi udara yang baik, dan penyambutan tamu maka industri harus segera memperbaiki kinerjanya. Angka kinerja yang rendah akan menghasilkan rasio perbaikan yang tinggi dan penurunan kinerjanya akan cepat terlihat oleh konsumen.

c. Skala Kepentingan Konsumen (SKK) dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK)

Skala kepentingan konsumen (SKK) merupakan informasi mengenai perbaikan dari banyak atribut kebutuhan menurut kepentingan konsumen yang dapat dilakukan oleh pihak industri bakso sapi. SKK adalah hasil perkalian tingkat kepentingan konsumen, rasio perbaikan dan titik penjualan. Titik penjualan merupakan deskripsi pengaruh perubahan atribut

kepentingan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen. Menurut Day (1993), skala yang digunakan adalah 1, 1,2 dan 1,5 dengan ketentuan makin besar skala yang digunakan makin besar pula pengaruh yang diberikan atribut kepentingan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen. Normalisasi skala kepentingan konsumen

(NSKK) adalah bentuk persen dari perbandingan SKK dengan total SKK. Hubungan yang dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi nilai SKK maka semakin tinggi pula nilai NSKK dan semakin tinggi nilai NSKK artinya semakin besar prioritas atribut kepentingan konsumen tersebut untuk diperhatikan dan dilakukan perbaikan.

Tabel 2. Skala Kepentingan Konsumen (SKK) dan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK)

| No | Atribut kepentingan | SKK | NSKK (%) |
|-------|--|---------------|--------------|
| 1 | Kualitas Organoleptik bakso (aroma, rasa, warna, tektur, kelezatan kuah) | 7.550 | 3.406 |
| 2 | Telur dilapis daging bakso (bakso telur) | 7.953 | 3.587 |
| 3 | Ukuran bakso | 9.668 | 4.361 |
| 4 | Citra, terkenal, familiar | 8.478 | 3.824 |
| 5 | Lingkungan bersih dan nyaman | 8.030 | 3.622 |
| 6 | Fasilitas toilet yang baik | 12.424 | 5.604 |
| 7 | Bebas kontaminasi dan polusi | 11.423 | 5.152 |
| 8 | Komunikasi, empathy dan keramahan karyawan | 13.877 | 6.259 |
| 9 | Karyawan yang rapi, sopan | 10.505 | 4.738 |
| 10 | Keakraban khususnya pada pelanggan tetap | 9.947 | 4.487 |
| 11 | Harga sesuai produk | 8.598 | 3.878 |
| 12 | Sirkulasi udara yang baik | 13.154 | 5.933 |
| 13 | Meja dan kursi yang nyaman | 6.515 | 2.938 |
| 14 | Ketepatan menanggapi keluhan pelanggan | 8.505 | 3.836 |
| 15 | Area parkir yang cukup dan aman | 8.763 | 3.952 |
| 16 | Desain interior yang menarik | 10.236 | 4.617 |
| 17 | Fasilitas musik, media TV | 8.295 | 3.741 |
| 18 | Eksterior yang menarik | 7.900 | 3.563 |
| 19 | Prosedur pemesanan yang cepat | 9.831 | 4.434 |
| 20 | Kecepatan karyawan melakukan pelayanan | 8.303 | 3.745 |
| 21 | Waktu tunggu sajian bakso | 11.491 | 5.183 |
| 22 | Karyawan profesional dan handal | 6.878 | 3.102 |
| 23 | Menu minuman yang menarik | 5.533 | 2.496 |
| 24 | Penyambutan tamu | 7.854 | 3.542 |
| TOTAL | | 221.710 | |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga hal utama yang harus diperhatikan dan dilakukan perbaikan oleh industri bakso adalah : 1) Komunikasi, empathy dan keramahan karyawan (6.259%), 2) Sirkulasi udara yang baik (5.933%), dan 3) Fasilitas toilet yang baik (5.604%)

d. Kebutuhan Tindakan teknis

Rancangan tindakan teknis merupakan tindakan yang disarankan untuk

dilaksanakan agar menjamin kepuasan konsumen dan keberlangsungan suatu industri. Identifikasi tindakan teknis didasarkan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki industri bakso dalam meningkatkan kinerja industri bakso. Penentuan alternatif dilakukan dengan pertimbangan dari hasil pengamatan lapangan dan referensi pustaka.

Tabel 3. Rancangan dan Target Tindakan Teknis

| No | Rancangan Kebutuhan Teknis | Target |
|----|---|--|
| 1 | Kerjasama dengan pemasok daging dan telur untuk bakso telur | Menjaga stok telur , menjamin ketersediaan bakso telur |
| 2 | Memertahankan formula bumbu yang khas, dan lezat | Pelanggan mengenali produk bakso dan termotivasi menjadi pelanggan tetap |
| 3 | Pengarahan kepada karyawan tentang tamu | Menjaga hubungan baik dengan konsumen, |

| | | |
|----|---|---|
| | adalah raja | empati, keakraban, dan penyambutan terhadap konsumen |
| 4 | Peningkatan fasilitas sirkulasi udara | Konsumen merasa nyaman dimanapun posisi duduknya |
| 5 | Peningkatan fasilitas toilet dan cuci tangan | Konsumen merasa nyaman menggunakan toilet |
| 6 | Peningkatan keahlian penyajian tepat waktu | Mengurangi waktu tunggu penyajian bakso |
| 7 | Mempertahankan penggunaan seragam pada karyawan | Citra SDM |
| 8 | Pengaturan sirkulasi parkir | Kenyamanan konsumen yang berkendara |
| 9 | Kontrol dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana secara kontinyu | Citra Fisik |
| 10 | Mengaktifkan kotak saran | Menjalin komunikasi dan kritik yang membangun ke arah perbaikan (<i>consumer voice</i>) |
| 11 | Penataan prosedur pemesanan yang relatif singkat | Konsumen dapat dilayani dengan cepat dan tepat |

e. Hubungan Kepentingan Konsumen dengan Tindakan teknis

Hubungan antara kepentingan konsumen dan tindakan teknis dapat dilihat pada *House of Quality* industri Bakso. Manfaat *House of Quality* adalah membantu industri melihat posisinya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dan menjadi pertimbangan dalam menentukan prioritas tindakan dalam mengatasi ketidakpuasan konsumen. *House of Quality* memberikan informasi keerratan

antara hubungan kepentingan konsumen dengan tindakan teknis

Tabel 4 memberikan informasi bahwa tindakan teknis yang disarankan untuk dilaksanakan adalah yang memiliki prioritas tertinggi Tiga hal utama yang perlu dilaksanakan karena nilai prioritas yang tinggi adalah 1) Pengarahan kepada karyawan tentang tamu adalah raja, 2) Kontrol dan perbaikan sarana dan prasarana secara kontinyu, 3) Peningkatan keahlian penyajian tepat waktu.

Tabel 4. Hubungan tindakan teknis dengan Tingkat Kepentingan Konsumen dalam *House of Quality*

kuah), telur berlapis daging (bakso telur) dan ukuran bakso.

2. Tiga kinerja utama yang sudah dinilai bagus oleh konsumen adalah kualitas organoleptik bakso, telur dilapis bakso (bakso telur) dan lingkungan bersih dan nyaman sedangkan tiga kinerja yang perlu perbaikan segera adalah sikap karyawan (komunikasi, empathy dan keramahan karyawan), sirkulasi udara yang baik, penyambutan tamu.
3. Berdasarkan Normalisasi Skala Kepentingan Konsumen (NSKK) maka tiga hal yang perlu diutamakan adalah sikap karyawan (komunikasi, empathy dan keramahan karyawan), sirkulasi udara yang baik, fasilitas toilet yang baik.
4. Tiga hal tindakan teknis yang utama dilakukan adalah yang tinggi adalah pengarahan kepada karyawan tentang tamu adalah raja, kontrol terhadap sarana dan prasarana secara kontinyu, peningkatan keahlian penyajian tepat waktu.

Saran

Penelitian lebih dalam perlu dilakukan pada kelompok industri sejenis sehingga diperoleh perbandingan kinerja masing-masing industri dan dapat ditentukan pilihan atribut yang perlu diutamakan secara umum terhadap industri bakso dalam daerah tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. United States of America. Addison-Wesley
- Day, B.G. 1993. *Quality Function Deployment : Lingking A Company With Its Customer*. ASQC Quality Press. Milwaukee, Wisconsin
- Gaspersz, V. 1998. *Manajemen Produktivitas Total Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Vincent Foundation dan PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Heizer, J dan rinder, B. 1993. *Production and Operatins Management*. Alyn and Bacon. USA
- Hermanianto J. dan Aulia, 2001. *Pengembangan Aroma dan Cita Rasa Bakso dengan Menggunakan flavour*. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan* Vol.XII No 2: 102-107
- Kountur, R. 2003. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan thesis*. PPM. Jakarta
- Subagyo, P. 2000. *Manajemen Operasi*, BPFE. Yogyakarta
- Sugiyono. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Jakarta
- Sulistiyawati, H. dan Juwari. 2005. *Penerapan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Restoran Boyong Kalegan*. *Jurnal AGROSAINS*, 18 (1) Januari, hal. 55-66
- Tjiptono, F. dan Diana., 2001. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta



LAMPIRAN 8
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PERINGATAN !!!

**1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Hilda Yunike

Tempat, tanggal lahir : Nganjuk, 2 Juni 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Putri dari pasangan : Mochamad Alpan dan Rosdalena

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Family Kukun No. 39 RT/RW 002/01 Desa Parigi
Kecamatan Cikande Serang-Banten

Pendidikan Formal

SDN 1 Kukun 1999-2005 *berijazah

SMPN 1 Jayanti 2006-2008 *berijazah

SMAN 1 Serang 2009-2011 *berijazah

Universitas Sultan Agung Tirtayasa 2012 – sekarang

Serang , Juni 2016

Hilda Yunike

PERINGATAN !!!

1. Dilarang mengutip sebagian/seluruh karya tulis ini untuk digandakan/diperjualbelikan.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ilmiah, penyusunan laporan, dan atau tinjauan suatu masalah dengan catatan tidak merugikan Penulis.
3. Dilarang mengumumkan sebagian/seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun.