

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menerapkan pendekatan *House Of Quality* dalam menganalisis kebutuhan konsumen untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi ojek *online* pada Heeh Jek di kabupaten Nganjuk tahun 2018. Atribut yang digunakan sebagai persyaratan konsumen pada penelitian ini yaitu kemudahan pengguna, fleksibilitas sistem, kehandalan sistem, kecepatan respon, persepsi penggunaan, keamanan, menarik, harga, kemampuan fitur, jangkauan lokasi, variasi menu, tanda terima *online*, akurasi jarak tempuh, program promosi dan terdapat layanan pengaduan. Atribut yang digunakan sebagai persyaratan teknik yaitu meningkatkan keamanan akun pengguna, memberikan promosi yang menarik, meningkatkan variasi pilihan menu, memperbaiki keakuratan lokasi, memperbaiki bug sistem serta meningkatkan aksesibilitas sistem. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis yaitu menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*) sampai pada tahap pertama yaitu *House Of Quality*. Berdasarkan uji validitas diperoleh seluruh nilai *correlation* pada seluruh atribut $\geq R_{\text{tabel}}$ (0.2787) dan *Cronbach's Alpha* (0.872) $\geq R_{\text{tabel}}$ (0.2787) sehingga atribut penelitian yang digunakan reliabel. Hasil analisis menggunakan pendekatan HOQ menunjukkan bobot absolut tertinggi dari persyaratan teknis yaitu pada memperbaiki bug sistem dengan nilai 145.28, sehingga persyaratan ini dianggap sebagai nilai kritis yang dapat memberikan peluang terbesar dalam melakukan peningkatan layanan aplikasi.

Kata Kunci : QFD, HOQ, Kualitas pelayanan, Ojek *Online*, Heeh Jek

ABSTRACT

This study aims to apply the House Of Quality approach in analyzing consumer needs to improve the quality of taxibike service applications online at Heeh Jek in Nganjuk district in 2018. Attributes used as consumer requirements in this study are user ease, system flexibility, system reliability, response speed, perception of use, security, attractiveness, price, feature capability, location coverage, variation menu, online receipt, mileage accuracy, promotion program and complaint services. Attributes used as a technical requirement are improving the security of user accounts, providing attractive promotions, increasing menu variations, improving location accuracy, fixing system bugs and increasing system accessibility. The method used to perform the analysis is using QFD (Quality Function Deployment) to the first stage of House Of Quality. Based on the validity test, all correlation values for all attributes $\geq R_{table}$ (0.2787) and Cronbach's Alpha (0.872) $\geq R_{table}$ (0.2787) are used so that the research attribute is reliable. The results of the analysis using the HOQ approach show the highest absolute weight of the technical requirement that is to fix the system bug with the value of 145.28, so this requirement is considered as a critical value that can provide the greatest opportunities in improving application services.

Keywords : QFD, HOQ, Quality of service, Taxibike Online, Heeh Jek.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Jasa	5
2.2 Kualitas	5
2.3 Ojek Online	7
2.4 Teknik <i>Sampling</i>	8
2.5 Data	10
2.5.1 Jenis Data	10
2.5.2 Sumber Data	11
2.5.2 Teknik Pengumpulan Data	11
2.6 QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	11
2.7 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19

3.2 Variabel Penelitian.....	19
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	21
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.2 Penyusunan Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ)	27
4.2.1 Identifikasi Kebutuhan Konsumen.....	27
4.2.1.1 Penentuan <i>Customer Importance</i>	30
4.2.2 Matriks Perencanaan	31
4.2.2.1 Penilaian Kompetitif	32
4.2.2.2 Target Nilai.....	33
4.2.2.3 <i>Improvement Ratio</i>	34
4.2.2.4 <i>Sales Point</i>	35
4.2.2.5 <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	36
4.2.3 Persyaratan Teknik.....	38
4.2.4 Matriks <i>Relationship</i>	39
4.2.5 Matriks Korelasi Persyaratan Teknik.....	41
4.2.6 Matriks Target Persyaratan Teknik	42
4.2.6.1 Penilaian Kompetitif Teknik.....	42
4.2.6.2 Derajat Kesulitan	43
4.2.6.3 Nilai Sasaran	44
4.2.6.4 Bobot Absolut Persyaratan teknik	45
4.2.6.5 Bobot Relatif Persyaratan teknik	46
4.2.7 <i>House Of Quality</i>	48
BAB V PENUTUP	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.2 Atribut penelitian	20
Tabel 3.3 <i>Ganchart</i> Penelitian	20
Tabel 4.4 Uji Validitas	26
Tabel 4.5 Uji reliabilitas.....	27
Tabel 4.6 Kebutuhan Konsumen.....	28
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Peryaratan Konsumen	30
Tabel 4.8 Tingkat kepentingan konsumen	31
Tabel 4.9 Penilaian kompetitif	32
Tabel 4.10 Target Nilai	33
Tabel 4.11 <i>Improvement Ratio</i>	34
Tabel 4.12 <i>Sales point</i>	36
Tabel 4.13 <i>Raw weight</i> dan <i>Normalized raw weight</i>	37
Tabel 4.14 Persyaratan teknik.....	38
Tabel 4.15 Spesifikasi persyaratan teknik.....	39
Tabel 4.16 Simbol matriks <i>relationship</i>	40
Tabel 4.17 Matriks korelasi persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik.....	40
Tabel 4.18 Simbol korelasi persyaratan teknik	41
Tabel 4.19 Penilaian kompetitif teknik	43
Tabel 4.20 Derajat Kesulitan.....	43
Tabel 4.21 Nilai sasaran persyaratan teknik	44
Tabel 4.22 Tingkat kepentingan dan respon teknik	45
Tabel 4.23 Bobot absolut persyaratan teknik.....	46
Tabel 4.24 Bobot relatif persyaratan teknik.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>House Of Quality</i>	13
Gambar 2.2 Struktur Matrik Perencanaan Komponen.....	16
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Penelitian	25
Gambar 4.4 Matriks korelasi persyaratan teknik	42
Gambar 4.5 <i>House Of Quality</i> Heeh Jek.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Presampling
- Lampiran 2. Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Penilaian Kompetitif Konsumen
- Lampiran 4. Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik
- Lampiran 5. Kuesioner Derajat Kesulitan
- Lampiran 6. Kuesioner (Pre-Sampling)
- Lampiran 7. Kuesioner Penilaian Kompetitif Persyaratan Konsumen
- Lampiran 8. Kuesioner Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik
- Lampiran 9. Kuesioner Penilaian Derajat Kesulitan
- Lampiran 10. Dokumentasi