

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang terkait dalam penelitian ini antara lain penelitian di lakukan oleh Tamara Aulia (2011), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Peti Kemas di Makassar pada program Strata 1 (S1), Fakultas Ekonomi, Universitas Hasanuddin Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan jasa yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) cabang Terminal Petikemas.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dapat diambil kesimpulan dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan program analisa data SPSS dengan teknik regresi linear berganda untuk menguji seberapa pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*) terhadap kepuasan pengguna jasa.

Penelitian terdahulu yang kedua terkait dalam penelitian ini antara lain penelitian yang di lakukan oleh Saleh (2011), yang berjudul “Analisis Pengaruh

Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di PT.Pelindo III Cabang Tanjung Emas Semarang). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh wujud nyata dari beberapa variabel kualitas layanan dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dapat diambil kesimpulan yakni variabel dimensi kualitas layanan mengenai dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan program analisa data SPSS dengan teknik regresi linear berganda untuk menguji seberapa pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Penelitian terdahulu yang ketiga terkait dalam penelitian ini antara lain penelitian yang di lakukan oleh Raekhan M.Rum,dkk (2017), yang berjudul “Evaluasi Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Umum Gresik”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kinerja bongkar muat di Pelabuhan Umum Gresik khususnya pada dermaga 265,Dermaga Curah Kering dan Dermaga 70. Teknik analisis data pada penelitian ini yakni analisis deskriptif mengenai data yang diperoleh, analisis IPA (*Importance Performance Anaysis*) untuk mengetahui tingkat kinerja melalui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan *user* dan kemudian memetakan variabel – variabel yang digunakan untuk dibuat diagram kartesius, dan analisis QFD (*Quality Fuction Deployment* ) sebagai teknik untuk menentukan prioritas dan langkah yang akan diambil untuk melakukan *improvement*.

Tabel 2.1  
 Penelitian terdahulu

No	Tinjauan	Penelitian Terdahulu		Penelitian,2018
		A.Erik Ferdinan Saleh(2011)	Raekhan M.Rum ,dkk(2017)	
1.	<b>Tujuan</b>	untuk menganalisis pengaruh wujud nyata dari beberapa variabel kualitas layanan ( <i>tangible, responsiveness, dan assurance</i> ) terhadap kepuasan pelanggan. (Studi di PT.Pelindo III Cabang Tanjung Emas Semarang)	untuk menganalisis kinerja bongkar muat di Pelabuhan Umum Gresik khususnya pada Dermaga 265,Dermaga Curah Kering dan Dermaga 70	Untuk menganalisis kualitas layanan jasa sesuai dimensi kualitas pelayanan dalam proses peningkatan kinerja bongkar muat di Pelabuhan PT.Petrokimia Gresik
2.	<b>Variabel</b>	Dimensi kualitas pelayanan : <i>tangible, responsiveness, dan assurance</i>	Tingkat Kepentingan,Tingkat Kinerja	Dimensi Kualitas Pelayanan : <i>Realibility, Responsiveness, Emphaty, Tangible, Assurance</i>
3.	<b>Metode Analisis</b>	Metode Analisis Linier Berganda Uji t Uji f	a. analisis IPA ( <i>Importance Performance Anaysis</i> )  b. analisis QFD ( <i>Quality Fuction Deployment</i> )	a. analisis deskriptif mengenai dimensi <i>servqual</i>  b. analisis QFD ( <i>Quality Fuction Deployment</i> ) beserta Matriks HoQ

4.	<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil dari analisa data menggunakan model regresi sebagai berikut : <i>tangible, responsiveness, assurance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Hasil analisis QFD ada beberapa prioritas dan urutan prioritas dalam penanganan permasalahan bongkar muat	Hasil analisis QFD dengan menghubungkan dimensi <i>servqual</i> ditemukan beberapa hal pelayanan yang membutuhkan prioritas penanganan agar lebih optimal
----	-------------------------	---	---	---

(Sumber data : Data yang sudah diolah peneliti)

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Menurut Triatmodjo (1992) pelabuhan (*port*) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya.

Selain itu, pelabuhan merupakan pintu gerbang serta pemelancar hubungan antar daerah, pulau bahkan benua maupun antar bangsa yang dapat memajukan daerah belakangnya atau juga dikenal dengan daerah pengaruh. Daerah belakang ini merupakan daerah yang mempunyai hubungan kepentingan ekonomi, sosial, maupun untuk kepentingan pertahanan yang dikenal dengan pangkalan militer angkatan laut.

### **2.2.1.1 Macam-Macam Pelabuhan**

Menurut Triatmodjo (1992), Pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam segi tinjauan, yaitu segi penyelenggaraannya, segi pengusahaannya, segi kegunaan dan letak geografisnya.

#### **1. Segi penyelenggaraan**

##### **a. Pelabuhan Umum**

Pelabuhan ini diselenggarakan untuk kepentingan pelayanan masyarakat umum, yang dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya diberikan kepada badan usaha milik negara yang didirikan untuk maksud tersebut. Di Indonesia, dibentuk empat badan usaha milik negara yang berwenang mengelola pelabuhan umum diusahakan, yaitu PT. Pelindo I berkedudukan di Medan, PT. Pelindo II di Jakarta, PT. Pelindo III di Surabaya dan PT. Pelindo IV di Ujung Pandang. Pelabuhan pada perencanaan ini masuk pada kawasan operasi PT. Pelindo IV, Ujung Pandang, sebagai pelabuhan umum.

#### b. Pelabuhan Khusus

Pelabuhan ini merupakan pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang suatu kegiatan tertentu dan hanya digunakan untuk kepentingan umum dengan keadaan tertentu dan dengan ijin khusus dari Pemerintah. Pelabuhan ini dibangun oleh suatu perusahaan baik pemerintah ataupun swasta yang digunakan untuk mengirim hasil produksi perusahaan tersebut, salah satu contoh adalah Pelabuhan LNG Arun di Aceh, yang digunakan untuk mengirim gas alam cair ke daerah/negara lain, Pelabuhan Pabrik Aluminium di Sumatra Utara (Kuala Tanjung), yang melayani impor bahan baku bouksit dan ekspor aluminium ke daerah/negara lain.

### 2. Segi kegunaan

#### a. Pelabuhan Barang

Pelabuhan ini mempunyai dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang, seperti dermaga harus panjang dan mampu menampung seluruh panjang kapal sekurang-kurangnya 80% dari panjang kapal. Hal ini disebabkan oleh proses bongkar muat barang melalui bagian depan maupun belakang kapal dan juga di bagian tengah kapal.

Pelabuhan barang harus memiliki halaman dermaga yang cukup lebar, untuk keperluan bongkar muat barang, yang berfungsi untuk mempersiapkan barang yang akan dimuat di kapal, maupun barang yang akan di bongkar dari kapal dengan menggunakan kran. Bentuk

halaman dermaga ini beranekaragam tergantung pada jenis muatan yang ada, seperti :

- 1) Muatan lepas (*bulk cargo*), yaitu barang yang dimuat tanpa pembungkus, seperti batu bara, biji besi, minyak dan lain sebagainya.
- 2) Peti kemas (*Container*), yaitu peti yang ukurannya telah distandarisasi dan teratur yang berfungsi sebagai pembungkus barang-barang yang dikirim
- 3) Mempunyai transit dibelakang halaman dermaga
- 4) Memiliki akses jalan maupun halaman untuk pengambilan/pemasukan barang dari gudang maupun menuju gudang, serta adanya fasilitas reparasi

b. Pelabuhan Penumpang

Seperti halnya pelabuhan barang, pelabuhan penumpang juga melayani bongkar muat barang, namun pada pelabuhan penumpang, barang yang dibongkar cenderung lebih sedikit. Pelabuhan penumpang, lebih melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang bepergian, oleh karena itu daerah belakang dermaga lebih difungsikan sebagai stasiun/terminal penumpang yang dilengkapi dengan kantor imigrasi, keamanan, direksi pelabuhan, maskapai pelayaran dan lain sebagainya.

c. Pelabuhan Campuran

Pelabuhan campuran ini lebih diutamakan untuk keperluan penumpang dan barang, sedangkan untuk minyak masih menggunakan pipa pengalir. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan kecil atau pelabuhan yang masih berada dalam taraf perkembangan.

d. Pelabuhan Minyak

Pelabuhan minyak merupakan pelabuhan yang menangani aktivitas pasokan minyak. Letak pelabuhan ini biasanya jauh dari keperluan umum sebagai salah satu faktor keamanan. Pelabuhan ini juga biasanya tidak memerlukan dermaga/pangkalan yang harus dapat menampung muatan vertikal yang besar, karena cukup dengan membuat jembatan perancah atau tahanan yang lebih menjorok ke laut serta dilengkapi dengan pipa-pipa penyalur yang diletakkan persis dibawah jembatan, terkecuali pada pipa yang berada di dekat kapal harus diletakkan diatas jembatan guna memudahkan penyambungan pipa menuju kapal. Pelabuhan ini juga dilengkapi dengan penambat tambahan untuk mencegah kapal bergerak pada saat penyaluran minyak.

e. Pelabuhan Ikan

Pelabuhan ini lebih difungsikan untuk mengakomodasi para nelayan. Biasanya pelabuhan ini dilengkapi dengan pasa lelang, alat pengawet, persediaan bahan bakar, hingga tempat yang cukup luas



untuk perawatan alat penangkap ikan. Pelabuhan ini tidak membutuhkan perairan yang dalam, karena kapal penambat yang digunakan oleh para nelayan tidaklah besar.

f. Pelabuhan Militer

Pelabuhan ini lebih cenderung digunakan untuk aktivitas militer. Pelabuhan ini memiliki daerah perairan yang cukup luas serta letak tempat bongkar muat yang terpisah dan memiliki letak yang agak berjauhan. Pelabuhan ini berfungsi untuk mengakomodasi aktifitas kapal perang.

3. Segi usaha

Jika ditinjau dari segi pengusahaannya, maka pelabuhan dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh setiap kapal yang memasuki pelabuhan, dengan aktifitas tertentu, seperti bongkar muat, menaik-turunkan penumpang, dan lain sebagainya. Pemakaian pelabuhan ini biasanya dikenakan biaya jasa, seperti jasa labuh, jasa tambat, jasa pandu, jasa tunda, jasa dermaga, jasa penumpukan, dan lain sebagainya.

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgah kapal tanpa fasilitas bea cukai, bongkar muat dan lain sebagainya. Pelabuhan ini

merupakan pelabuhan yang disubsidi oleh pemerintah serta dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral perhubungan Laut.

#### 4. Segi letak geografis

Ditinjau dari segi letak geografis, pelabuhan dapat dibedakan sebagai berikut :

##### a. Pelabuhan buatan

Pelabuhan buatan adalah suatu daerah perairan yang dilindungi dari pengaruh gelombang dengan membuat bangunan pemecah gelombang (*breakwater*), yang merupakan pemecah perairan tertutup dari laut dan hanya dihubungkan oleh satu celah yang berfungsi untuk keluar masuknya kapal. Di dalam daerah tersebut dilengkapi dengan alat penambat

##### b. Pelabuhan alam

Pelabuhan alam merupakan daerah perairan yang terlindung dari badai dan gelombang secara alami, misalnya oleh suatu pulau, jazirah atau terletak di teluk, dan muara sungai. Di daerah ini pengaruh gelombangnya sangat kecil.

##### c. Pelabuhan semi alam

Pelabuhan semi alam merupakan campuran antara pelabuhan buatan dan pelabuhan alam, misalnya pelabuhan yang terlindungi oleh pantai tetapi pada alur masuk terdapat bangunan buatan untuk melindungi pelabuhan, contohnya pelabuhan ini di Indonesia adalah pelabuhan bengkulu.

### **2.2.1.2 Sistem Pelabuhan**

Berdasarkan PM No 51 tahun 2015, disebutkan bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik/turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antar moda transportasi.

### **2.2.1.3 Peran dan Fungsi Pelabuhan**

Sebagaimana pengertian sistem pelabuhan menurut PP No 61 tahun 2009, maka pelabuhan mempunyai beberapa peran dan fungsi sebagai berikut :

1. Pelabuhan berperan sebagai pintu gerbang dalam kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, penunjang kegiatan industri atau perdagangan, tempat distribusi, produksi, dan konsolidasi muatan atau barang, mewujudkan wawasan nusantara dan kedaulatan negara.
2. Pelabuhan juga berfungsi sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan pengusahaannya.

### **2.2.1.4 Sarana dan Prasarana Pelabuhan**

Untuk dapat menjalankan fungsinya, maka pelabuhan diperlengkapi dengan berbagai sarana seperti :

1. Alur masuk pelabuhan dan sistem sarana bantu navigasi pelayaran.

2. Kolam pelabuhan.
3. Pemecah gelombang.
4. Dermaga.
5. Kapal tunda, kapal pandu, kapal kepil, dan sebagainya
6. Apron dermaga.
7. Gudang.
8. Gedung terminal penumpang, lapangan parkir.
9. Areal bongkar muat moda angkutan darat.
10. Akses ke sistem pengangkutan darat.
11. Sarana debarkasi dan embarkasi penumpang.
12. Alat bongkar muat, seperti kran, derek, forklift, dan sebagainya

## **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dan Candra, dikutip dalam (Saputro,A 2016;9), Kualitas layanan menjadi suatu keharusan dalam manajemen perusahaan agar mampu mengukur seberapa jauh pelayanan yang diberikan perusahaan supaya mampu bertahan dalam persaingan pasar dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna untuk memenuhi keinginan konsumen

Menurut Tjiptono dan Candra, dikutip dalam (Saputro.A, 2016;9) Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima dengan layanan sesungguhnya yang pelanggan harapkan. Layanan pelanggan terkait erat dengan proses distribusi dan

logistik. Dalam proses ini ada banyak pengaruh yang mungkin relevan untuk layanan pelanggan.” *Service quality perceptions are formed during production, delivery”*

#### **2.2.2.2 Definisi Jasa**

Menurut William J. Stanton dikutip dalam (Danang Sunyoto, 2013:111), jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen.

#### **2.2.2.3 Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Tjiptono dalam (Reza DSP, 2014), Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Sehingga menurut peneliti, definisi pelayanan jasa yakni tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dapat diidentifikasi yang bersifat non fisik yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen.

#### **2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasikan oleh Tjiptono (2008:68) dalam Reza DSP, 2014 meliputi *SERVQUAL (Service Quality)*, yaitu terdiri dari :

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.
- d. *Assurance* (Jaminan) Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan.
- e. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

### **2.2.3 Konsep *Total Quality Management* (TQM)**

Menurut Feigenbaum (1986), *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu sistem yang efektif untuk memadukan pengembangan, pemeliharaan dan usaha-usaha perbaikan mutu dari berbagai kelompok suatu organisasi. Tujuan penerapan manajemen mutu terpadu adalah memberikan peluang kepada produksi dan jasa sehingga berada pada tingkat paling ekonomis yang memungkinkan kepuasan konsumen penuh. Goetsch dan Davis dalam Silvana (2004), mendefinisikan TQM sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing

organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Pendekatan TQM hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut: .

1. Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal.
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas.
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen jangka panjang.
5. Membutuhkan kerjasama tim.
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan.
7. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
8. Memberikan kebebasan yang terkendali.
9. Memiliki kesatuan tujuan.
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

TQM digunakan sebagai konsep manajemen organisasi yang memperhatikan dan mengutamakan suara pelanggan. QFD merupakan alat untuk menerapkan TQM menggunakan manajemen dan tim lintas fungsi yang terintegrasi secara horisontal sehingga semua departemen dapat bekerja bersamasama untuk mencapai sasaran yaitu kepuasan pelanggan (Ariani, 1999) dalam penelitian oleh Sriwahyuni (2014).

## **2.2.4 *Quality Function Deployment(QFD)***

### **2.2.4.1 Definisi QFD**

*Quality function deployment (QFD)* adalah metode struktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk/jasa untuk menetapkan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi dengan sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan menurut Cohen dalam (Saputro,A,2016).

#### **2.2.4.2 Tahapan – tahapan QFD**

Metode QFD dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau jasa, dikenal empat jenis tahapan.(Crow dalam Franceschini.2002;27) adalah sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan Produk (*House of Quality*)
2. Tahap Perencanaan Komponen (*Part Deployment*)
3. Tahap Perencanaan Proses (*Proses Deployment*)
4. Tahap Perencanaan Produksi (*Process and Quality Control Matrix*)

#### **2.2.4.3 Tujuan QFD**

Tujuan *quality function deployment (QFD)* adalah untuk menyebarkan suara pelanggan kedalam desain produk atau jasa, sehingga pengusaha mampu mengevaluasi respon potensial dalam menghadapi kebutuhan pelanggan yang sangat universal, hal ini karena hampir semua organisasi bisnis menghadapi persaingan. Perubahan tersebut membentuk persaingan yang dapat berpengaruh baik maupun buruk bagi suatu organisasi. (Cohen dalam Meidasari,dkk.2015;23)

Tiga tujuan implementasi *Quality Function Deployment (QFD)*.menurut Annappa dan Panditrao dalam (Saputro,2016) adalah sebagai berikut :



1. Prioritaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis dan spesifikasi.
3. Membangun dan memberikan kualitas produk atau layanan dengan berfokus terhadap kepuasan pelanggan.

#### **2.2.4.4 Matriks *House of Quality* (HoQ) pada QFD**

Analogi yang digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matriks yang berbentuk rumah. Metode QFD disebut *House of Quality* yang dibangun untuk menganalisis dan menerjemahkan kebutuhan pelanggan “Apa” ke dalam persyaratan teknis “Bagaimana”.(Annappa dan Panditrao, 2013;46). 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.(Franceschini, 2002;28). Perusahaan akan berusaha mencapai persyaratan spesifikasi teknik yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

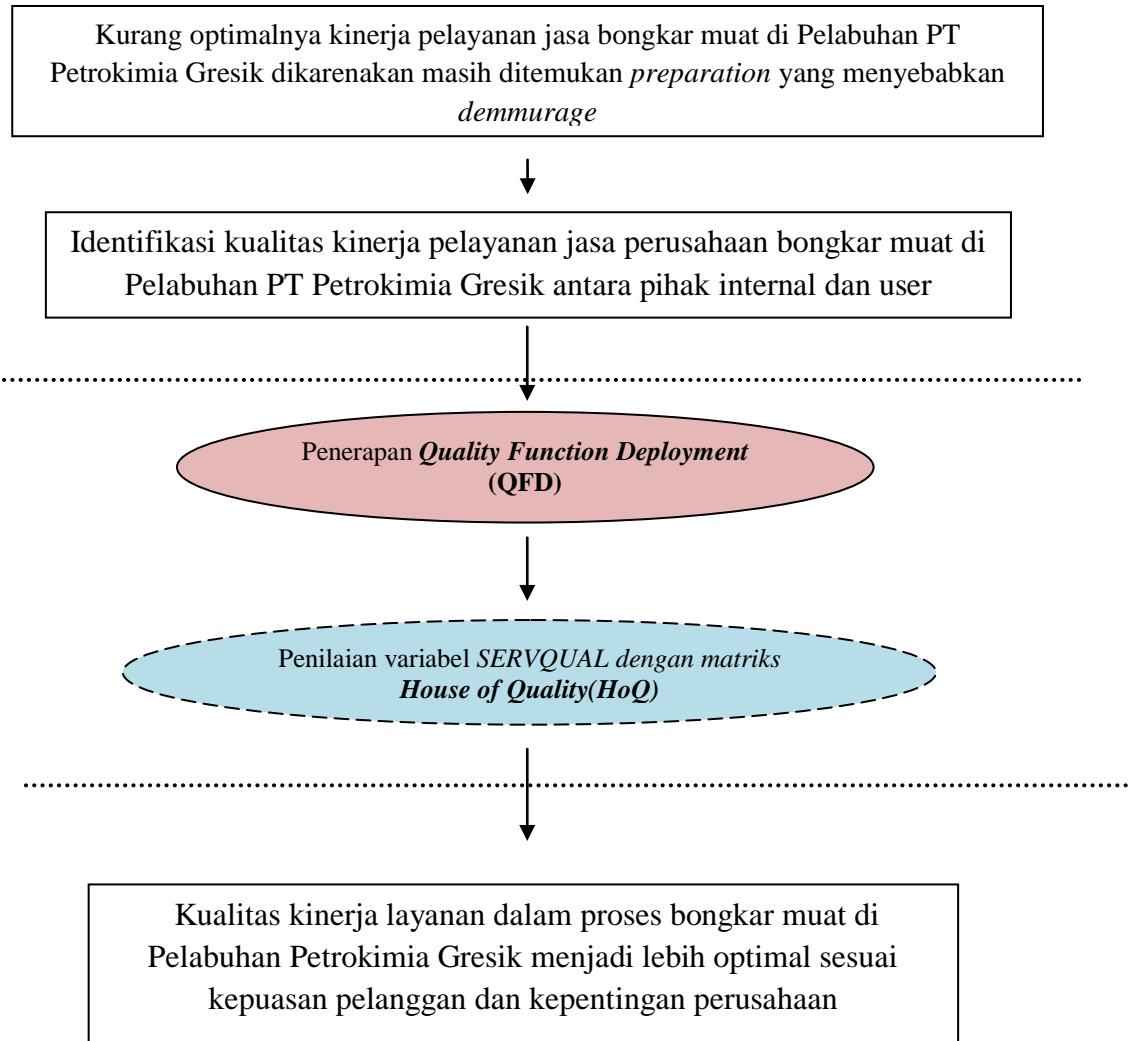
Penjelasan konsep *house of quality* adalah sebagai berikut, untuk gambar berada pada lembar lampiran 2 pada halaman 77,




- a. Bagian 1: Persyaratan pelanggan dan tingkat signifikansi kebutuhan dikumpulkan dari kebutuhan pelanggan (*what*).
- b. Bagian 2: Persyaratan Teknis (*hows*) adalah hasil pendapat dari berbagai bagian di pabrik termasuk kepemilikan dan tim manajemen, pemasaran, produksi, desain, dan departemen pengiriman. Diagram sebab-akibat diaplikasikan untuk menganalisis hubungan dari persyaratan teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, akibatnya

nilai target persyaratan teknis yang ditetapkan untuk mengukur dan menentukan arah tujuan perbaikan.

- c. Bagian 3: Penilaian dari hubungan antara kebutuhan pelanggan dan persyaratan teknis dievaluasi oleh sekelompok tim pengembangan produk. Matriks hubungan kemudian dibangun untuk memberikan daftar tentang bagaimana persyaratan teknis menerangkan kebutuhan setiap pelanggan.
- d. Bagian 4: Perencanaan dan penyebaran kualitas yang diharapkan dengan mencatatkan kebutuhan pelanggan dalam derajat kepentingan dan kompetitif produk / prioritas persyaratan konsumen.
- e. Bagian 5: hubungan prioritas persyaratan teknis, menentukan atap HOQ adalah hasil *brainstorming* kelompok untuk menentukan hubungan antara "Bagaimana" dan untuk menunjukkan apa "Bagaimana" pengaruh masing-masing teknik.
- f. Bagian 6: matriks hubungan terdiri dari dua bagian, tingkat signifikansi mutlak dan persyaratan teknis relatif. Ini adalah pengukuran untuk "Hows". Penggunaan nilai signifikansi adalah untuk menentukan prioritas dan arah untuk perbaikan "Hows".

### 2.3 Kerangka Konseptual



Nb :  variabel-variabel *SERVQUAL*     : teknik analisa yg digunakan     : wawancara /observasi

Gambar 2.2  
Kerangka Konseptual