

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL
HOUSE OF QUALITY PADA PELAYANAN
TELEKOMUNIKASI
(Studi Kasus pada DISTEL DIJ)**



Disusun oleh:

Naniek Nurhayaty
98 311 367

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA**

2003

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE HOUSE OF QUALITY PADA PELAYANAN TELEKOMUNIKASI (STUDI KASUS PADA DISTEL DIJ)

SKRIPSI

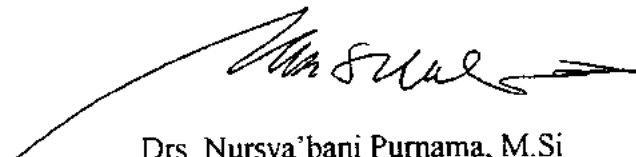
Oleh :

Nama : Naniek Nurhayaty

No. Mahasiswa : 98311367

Jogjakarta, Februari 2003

Pembimbing



Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL HOUSE OF QUALITY PADA
PELAYANAN TELEKOMUNIKASI (YANTEL) DISTEL DIY

Disusun Oleh: NANIEK NURHAYATY
Nomor Mahasiswa: 98311367


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
pada tanggal 13 Pebruari 2003

Penguji/Pembimbing Skripsi: DRS. NURSYA'BANI PURNAMA, M.SI

Penguji

DRS. H. BACHRUDDIN, M.SI

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia


Drs. H. Suwarsono, MA

Kalaman Persembahan

Merupakan persembahan untuk :

☛ Babeh H. Achmadi dan Mamah Siti Zahrah

☛ Adinda Dyah Achmadi

☛ My Real 61665, thank you so much

Kalamanan Motto

**“Ketahuilah dan camkanlah, sesungguhnya pemuda yang sejati
adalah mereka yang memiliki ilmu dan ketaqwaan”**

(Al Hadits)

**“Bukanlah suatu aib jika kita gagal dalam usaha, tetapi yang
merupakan aib adalah jika kita tidak berusaha bangkit dari
kegagalan”**

(Ali Bin Abi Tholib)

KATA PENGANTAR

Bismilahiirrohmaniirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur terlimpah bagi Allah SWT, berkat rahmat dan ridhoNya, sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE HOUSE OF QUALITY PADA PELAYANAN TELEKOMUNIKASI – STUDI KASUS PADA DISTEL DIJ”** ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dalam mencapai gelar sarjana.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuannya. Dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Bagus Indardi selaku Pembimbing yang telah memberi ijin bagi penulis dalam penelitian pada Yantel DISTEL DIJ
4. Babeh dan Mamah yang selalu mendo'akanku dan memberi restu yang tiada terhingga, *I LOVE YOU ALWAYS ...*

5. Adikku yang selalu meberiku keceriaan dalam menjalani hidup, *MISS U SO MUCH, NE' ...*
6. Keluarga besarku di Jogja dan di Kutoarjo.
7. Teman-temanku. Dhesy, Dian, Fitri, Dwipa, Ria, Rita, *all akhwats of '98 wherever you are, you know what ??? I'm going home now ...*
8. Gerry, Ratna, Lerry, Sefrina, Esti, Teti, Syahrani, Cholilah, dan Asih, *lets make our dreams come true ...*
9. Untuk Hesti, Lia, dan Wiwi, *thanx 4 the support*
10. Ibunda-ibundaku dan saudari-saudariku Rohmi, Endra, Yulia, Linda, Aini, Isti, Wanti, M' Ndaru, M' Hekso, M'Tri, M'Indah, dan M' Aisyah, *thank you so much n I'll sure you that I'll miss you all always ...*
11. P' Fadli, M' Emi, Sarah, Izza, dan Dede' Yasmin yang bila bersama selalu memberi hikmah tersendiri
12. Teman-temanku di Balqis UII, M'Dwi, M'Hilimy, Phia, Shinta, Yuriya, Lilik, Emi, Susi, M'Umi, M'Diana, M'Ika, M'Candra, Nanin, M'Erma hatur nuhin yaa ... uktis ☺
13. "Genk Hijau", Fitri dan Adi-nya, Dewi, dan Susan, kangen banget nih ... Habibie, Hendro, "Pujangga", Wawan dan semua teman-teman Manajemen Kelas I '98.
14. Ikhwan akhwat '98 Candra, Rahmat, Taufik, Ade C., Abidin, Albar, Adnan, Teti, Sita, *thanx 4 the sweet seasons that we had.*
15. Teman-teman KKN Dodo dan Dewi, Danang, Aryo dan Sari, Agus, Oping, Bahrul, Rizal, Maya, Aat, Tita

16. Fahmi, Wahyu, Hari, Carina dan Tina, serta semua ikhwan akhwat
KAMMI UII.

17. Teman-teman di JAM FE UII dan KODISIA

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi penulis
khususnya dan rekan pembaca pada umumnya. Amiin ...

*Jazakumullah Khairan Katsiran
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jogjakarta, Februari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metode Penelitian	5
1.6.1 Metode Pengumpulan Data	5
1.6.2 Data Yang Diperlukan	6
1.6.3 Metode Pengambilan Sampel	6
1.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	8

BAB II	LANDASAN TEORI	10
	2.1 Pengertian Kualitas	11
	2.2 Pengertian Pelayanan	11
	2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
	2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
	2.5 Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Nasabah	17
	2.6 Identifikasi Kesenjangan (<i>Gap</i>)	18
	2.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
	2.8 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	24
	2.9 Pengertian dan Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	25
	2.10 Struktur dan Proses QFD	28
	2.11 Implementasi QFD	38
BAB III	GAMBARAN PERUSAHAAN	41
	3.1 Sejarah TELKOM	41
	3.2 TELKOM Masa Depan	45
	3.3 DISTEL DIJ	45
	3.4 Yantel DIJ	48
BAB IV	ANALISIS DATA	50
	4.1 Analisis Karakteristik Responden	51
	▪ Jenis Kelamin Responden	51
	▪ Usia Responden	51
	▪ Tingkat Pendidikan Terakhir	52

4.2 Analisa Kuantitatif	
4.2.1 Pengujian Instrumen	54
4.2.2 Pengujian Validitas	54
Pengujian Validitas Faktor Fisik – Harapan	54
Pengujian Validitas Faktor Keandalan – Harapan	55
Pengujian Validitas Faktor Daya Tanggap – Harapan	56
Pengujian Validitas Faktor Jaminan – Harapan	57
Pengujian Validitas Faktor Empati – Harapan	58
Pengujian Validitas Faktor Fisik – Persepsi	59
Pengujian Validitas Faktor Keandalan – Persepsi	60
Pengujian Validitas Faktor Daya Tanggap – Persepsi	61
Pengujian Validitas Faktor Jaminan – Persepsi	62
Pengujian Validitas Faktor Empati – Persepsi	63
4.2.3 Pengujian Reliabilitas	64
4.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	65
4.4 Analisis <i>House of Quality</i>	72
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	88
Kesimpulan	88
Saran-saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Divisi Regional PT. TELKOM	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Faktor Fisik – Harapan	55
Tabel 4.5 Uji Validitas Faktor Keandalan – Harapan	56
Tabel 4.6 Uji Validitas Faktor Daya Tanggap – Harapan	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Faktor Jaminan – Harapan	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Faktor Empati – Harapan	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Faktor Fisik – Persepsi	60
Tabel 4.10 Uji Validitas Faktor Keandalan – Persepsi	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Faktor Daya Tanggap – Persepsi.....	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Faktor Jaminan – Persepsi	63
Tabel 4.13 Uji Validitas Faktor Empati – Persepsi	64
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Dengan Metode Alpha	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House of Quality	29
Gambar 2.2 Proses QFD	30
Gambar 3.1 Struktur DISTEL DIJ.....	47
Gambar 3.2 Struktur Yantel DISTEL DIJ	49