

# Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Pegawai Negeri

<sup>1</sup>Lisdiana; <sup>2</sup>R Sapto Yuwono; <sup>3</sup>Prayudi; <sup>4</sup>Arief Wicaksono; <sup>5</sup>Via Isnatul

<sup>1,2,3,4,5</sup>Institut Teknologi Perusahaan Listrik Negara

<sup>1</sup>[lisdiana@itpln.ac.id](mailto:lisdiana@itpln.ac.id); <sup>2</sup>[sapto@itpln.ac.id](mailto:sapto@itpln.ac.id)

## ABSTRAK

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ didirikan tahun 1959 dengan nama Perkumpulan Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Negeri XYZ yang memiliki beberapa bidang usaha yaitu; bidang usaha mini market yang menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok seperti sembako, bidang usaha simpan pinjam yang membuka rekening tabungan/simpanan bagi anggota yang dinamakan tabsus (Tabungan Khusus) dan bidang usaha lainnya penjualan elektronik dimana koperasi melakukan kerjasama dengan perusahaan yang menjual elektronik, bagi anggota yang berminat, dapat membeli elektronik tersebut secara cash maupun kredit. Jenis kegiatan lainnya dengan semakin berkembangnya unit usaha disekitar lingkungan koperasi sehingga semakin ketatnya persaingan diluar dan akibatnya kepuasan pelanggan belum mencapai target yang diinginkan, dan dampak lainnya terjadi penurunan pada pembiayaan unit-unit usaha. Sebagai langkah utama dalam meningkatkan pangsa pasar yang persaingan semakin ketat, diharapkan KPN XYZ bisa mempertahankan dan memenangi persaingan di pasaran, untuk itu diperlukan tekad dan upaya yang lebih keras lagi untuk lebih ditingkatkan kualitas dalam melayani konsumen agar target yang diinginkan dapat dicapai sesuai yang diharapkan. Study yang dilakukan ini dengan menganalisis penerapan QFD yang bertujuan agar dapat mengetahui harapan dan kebutuhan pelanggan. Penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara dan mensurvey responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner untuk mengumpulkan data tentang kinerja yang dirasakan dan harapan pelanggan terhadap atribut kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode QFD yang menggambarkan skala prioritas utama dalam pemenuhan kebutuhan konsumen untuk meningkatkan pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhitungkan bobot absolut maupun bobot relatif yang ada pada persyaratan pelanggan.

**Keywords :** Quality Function Deployment (QFD), Pelayanan Koperasi, Persyaratan Pelanggan dan Atribut Teknis.

## PENDAHULUAN

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ mempunyai peran yang penting baik bagi anggota maupun non anggota. KPN XYZ pada bidang usaha mini market memiliki banyak manfaat kepada semua konsumen, diantaranya memberikan kemudahan untuk mendapatkan produk ataupun barang yang dibutuhkan anggota serta konsumen yang berada disekitar KPN XYZ, tanpa perlu jauh-jauh keluar rumah maupun keluar kantor dimana produk barang kebutuhan anggota dan konsumen selalu ada persediaannya di KPN XYZ, manfaat lainnya KPN XYZ siap menyediakan produk ataupun barang yang diinginkan anggota maupun konsumen sehingga kebutuhan anggota maupun konsumen mudah didapat dan selalu terpenuhi. KPN XYZ mempunyai peran kepada anggota diantaranya, anggota dapat mengetahui bagaimana cara berorganisasi, memahami dunia Sumber

Daya Manusia (HRD), memahami administrasi, belajar kepemimpinan/ manajerial, memahami alur proses dalam membuat pembukuan, mengelola dan membuat laporan keuangan, mengetahui bagaimana menjalankan business plan, berkomunikasi dengan baik, dan anggota juga dapat belajar dalam menjalankan kerjasama terhadap pihak external serta menciptakan jejaring yang luas, dan banyak hal lainnya yang masih perlu diambil pelajaran dan hikmahnya di koperasi. Koperasi memiliki ciri khusus yang berbeda dengan organisasi-organisasi lainnya, Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ ini bersifat aplikatif, lebih praktis, dan nyata setiap kegiatan yang dilaksanakan mempunyai tujuan akhir dan bukti yang konkrit yang dapat dirasakan baik anggota maupun non anggota[1].

Koperasi mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan ekonomi para anggotanya dan masyarakat di sekitarnya, serta menjadi soko guru dalam perekonomian nasional [1]. Koperasi memiliki sumber daya ekonomi yang terbatas sehingga lebih mengutamakan kesejahteraan dan kemajuan anggotanya terlebih dahulu daripada kepentingan pribadi. Suatu koperasi agar bisa berjalan dengan baik dan lancar, koperasi harus bisa bekerja secara efektif dan efisien dengan mengikuti adanya prinsip dan kaidah ekonomi yang ada.

Dalam lingkungan koperasi terdiri dari kumpulan dari orang-orang yang dapat memperhatikan dan mensejahterakan anggotanya serta tidak memiliki kepentingan pribadi[2]. Peran anggota koperasi adalah kata kunci bagi kemajuan koperasi. Anggota koperasi merupakan faktor penting dalam organisasi yang menentukan pembentukan koperasi. Sebagai sebuah badan usaha yang beranggotakan orang per orang, bukan beranggotakan modal peran anggota koperasi sudah semestinya merupakan hal utama, dan yang harus ditingkatkan. Setiap kegiatan organisasi menimbulkan suatu konflik, untuk konflik tersebut adalah hal yang wajar karena setiap orang tentunya akan berpikiran yang tidak sama (berbeda), maka dari itu penelitian ini dapat dijadikan wadah dalam mentransfer ilmu yang bermanfaat, sebagai tempat pengetahuan dalam pengelolaan permasalahan dan penyelesaian permasalahan menjadi yang lebih baik, tidak merugikan semua pihak, dimana kebijakan-kebijakan maupun keputusan-keputusan memberikan keadilan yang dapat dirasakan oleh semua pihak, memprioritaskan kepentingan bersama daripada keinginan pribadi. Penelitian ini memiliki untuk mengetahui bagaimana penerapan metode QFD pada unit usaha di Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ dan mengetahui prioritas kebutuhan konsumen unit usaha melalui matrik *House of Quality*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Unit Usaha

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:896), usaha adalah proses mengeluarkan hasil. Unit usaha koperasi merupakan sesuatu program yang pada awalnya merupakan satu kesatuan dalam program pengembangan unit usaha koperasi seutuhnya. Titin Hera Widi Handayani (2009:30) mendefinisikan program unit usaha koperasi sebagai salah satu program untuk peningkatan kualitas yang mengintegrasikan aspek finansial dan sosial yang diselenggarakan dalam lingkungan organisasi dengan memanfaatkan fasilitas yang dimiliki organisasi secara profesional[3]. Berdasarkan pengertian tersebut, unit usaha atau unit produksi merupakan kegiatan untuk menciptakan barang atau jasa dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di lingkungan dan berorientasi pada penghasilan.

Unit usaha di Koperasi Pegawai Negeri XYZ bertujuan untuk memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada anggota dan konsumen serta menerapkan inovasi dalam peningkatan unit usaha dan untuk mendapatkan penghasilan yang dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan para anggota dan konsumen[4]. Pengadaan unit usaha ini bisa meningkatkan kualitas layanan jasa koperasi agar dapat menciptakan sebuah lapangan pekerjaan baru berdasarkan azas kekeluargaan dan gotong royong.

Menurut Lesmana dan Ayu (2019) mendefinisikan “Kualitas pelayanan suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* (keterandalan) dan sales counter yang di lakukan oleh pelanggan”. Menurut Krisdanti dan Sunarti (2019) Kualitas pelayanan yang terdiri dari variable Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap,

Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen[5].

### Metode Quality Function Deployment (QFD)

Cohen (2005:12) secara ringkas mendefinisikan QFD sebagai metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mengevaluasi suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. QFD memungkinkan unit usaha untuk memilih kebutuhan yang diprioritaskan oleh konsumen, menemukan tanggapan konsumen yang bersifat mengembangkan kebutuhan tersebut serta memperbaiki proses kegiatan produksi sehingga tercapai kegiatan produksi yang efektif dan maksimum[3], [6]. Revelle (2007:14) berpendapat bahwa *QFD was created to help organization improve their ability to understand their customers needs as well as to effectively respond to those needs*. Pendapat tersebut berarti bahwa QFD dibuat untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kemampuan organisasi tersebut dalam memahami kebutuhan konsumen dan secara efektif memberi tanggapan kepada kebutuhan konsumen tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa QFD merupakan sistem bagi desain barang atau jasa yang dilaksanakan berdasarkan keinginan dan pendapat konsumen. Sistem metode ini digunakan untuk memberi peluang pada unit usaha untuk meningkatkan dan melengkapi barang atau jasa yang diproduksi agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen[7]. Dengan kata lain, metode QFD merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan unit usaha melampaui harapan konsumen.

Tony Wijaya (2011:79) berpendapat bahwa QFD terdiri atas beberapa aktivitas utama yaitu: (1) penjabaran persyaratan konsumen; (2) penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur; (3) penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas; (4) penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas; (5) penyatuan karakteristik kualitas ke produk; (6) perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk. QFD terdiri dari beberapa tahapan yaitu: (1) penjaminan kualitas produk atau jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3) penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (*checklist*); (4) dan pembuatan matriks *House of Quality* yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas ke produk, perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk[8].

### METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara primer[9]. Adapun tahap pengumpulan data primer dilakukan dengan cara mensurvei, mewawancarai dan dilakukan penyebaran angket kepada anggota dan pelanggan KPN XYZ. Pada penelitian ini menggunakan variabel terhadap kebersihan toko, harga barang murah, kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan karyawan kepada pembeli, kecepatan pelayanan, ketelitian, kerapian serta memberikan rasa nyaman akan ruang toko KPN XYZ, memberikan respon cepat ketika adanya permasalahan konsumen, memprioritaskan pelayanan dalam menghadapi setiap permasalahan konsumen, dan memberikan keadilan dalam melayani semua konsumen. Dalam menganalisis dan meneliti study kasus ini dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dan mengumpulkan pendapat anggota serta pelanggan KPN XYZ, menyusun *House Of Quality* Rumah Kualitas, serta menerapkan teknik menganalisis Quality Function Deployment[10].

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ dengan maksud untuk bisa memenuhi kebutuhan seluruh kalangan konsumen anggota dan konsumen non anggota yang berada disekitar lingkungan KPN XYZ. Penerapan metode QFD pada Koperasi Pegawai Negeri XYZ ini dilakukan agar tercapainya kebutuhan dan harapan pelanggan serta adanya peningkatan keunggulan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar angket

kepada 22 koresponden dengan hasil yang menggambarkan seluruh elemen merupakan kepentingan bagi pelanggan dengan data yang valid, demikian halnya dengan hasil pengolahan data dan analisis ini diambil langsung dari sumbernya baik konsumen maupun anggota Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ.

Fokus utama dari QFD adalah melibatkan konsumen atau pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Adapun langkah-langkah dalam membangun QFD dapat dilakukan dengan teknik berikut.

### Membuat Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*)

#### *Importance to Customer* (Tingkat Kepentingan Konsumen)

*Importance to Customer* menggambarkan tingkat kepentingan dari setiap kebutuhan atau kepuasan bagi para konsumen.

#### *Customer Satisfaction Performance*

*Customer Satisfaction Performance* merupakan persepsi konsumen terhadap seberapa baik produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan konsumen. Pada *Customer Satisfaction Performance* adalah nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa atau produk yang diberikan oleh kompetitor yang akan dianalisa. Dari hasil menganalisis data pada pelayanan jasa pelanggan KPN XYZ diketahui bahwa pelayanan jasa yang dilakukan oleh KPN XYZ masih terdapat beberapa kebutuhan untuk dapat ditindaklanjuti atau diperlukan perbaikan. Nilai pengukuran dapat dilihat dari kebersihan toko yang menunjukkan nilai tertinggi rata-rata 0,54 terhadap 22 anggota dan non anggota koperasi. Dari hasil analisis data diketahui bahwa karyawan di KPN XYZ menunjukkan keramahan kepada pembeli dan kedisiplinan terhadap melayani pelanggan.

**Tabel 1.** Tingkat Kepuasan

No	Kebutuhan Pelanggan	Tingkat Kepuasan
1	Kebersihan Toko	0,54
2	Harga Barang Murah	0,42
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	0,4
4	Keramahan karyawan kepada pembeli	0,5
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	0,4
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	0,5

$$\text{Presentase Tingkat Kepentingan (\%)} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan} \times 100}{\sum \text{Tingkat Kepuasan}}$$

**Tabel 2.** Tingkat Kebutuhan

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	%
1	Kebersihan Toko	$\frac{11,88}{21,05} \times 100$	2,56%
2	Harga Barang Murah	$\frac{9,24}{21,05} \times 100$	1,99 %

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	%
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{8,8}{21,5} \times 100$	1,9 %
4	Keramahan karyawan kepada pembeli	$\frac{11}{21,05} \times 100$	2,37 %
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketetapan	$\frac{8,8}{21,05} \times 100$	1,9 %
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{11}{21,05} \times 100$	2,37 %

### Target (Goal)

Target (Goal) merupakan kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan target kepuasan pelanggan dalam matriks perencanaan memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan. Penggunaan nilai target ditentukan dari tingkat kepuasan pelanggan. Jika tingkat kepuasan pelanggan rendah, maka perlu dinaikkan. Pada penentuan nilai target perusahaan dapat memilih target kepuasan pelanggan tinggi jika kepuasan pesaing rendah atau untuk mencapai target kepuasan pelanggan yang tinggi jika kepuasan pesaing tinggi.

Dalam menentukan hasil nilai goal di Koperasi Pegawai Negeri XYZ ini dengan melakukan wawancara kepada Ketua KPN XYZ. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dihasilkan nilai **Baik** yaitu dari analisis tingkat kepentingan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

### Rasio Perbaikan

Rasio perbaikan bertujuan untuk mengetahui besarnya nilai yang harus dicapai sesuai nilai target yang ditetapkan. Bila nilai kinerja lebih besar atau sama dengan nilai target maka tidak perlu perbaikan dan jika nilai kinerja lebih kecil dari nilai target perlu adanya perbaikan. Contoh perhitungan rasio perbaikan dapat dilihat pada rumus dibawah ini :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal Target}}{\text{Tingkat Kepuasan}}$$

Hasil dari pengolahan data dengan perolehan nilai tertinggi yaitu kecepatan pelayanan ketelitian menghasilkan nilai tertinggi yaitu 10 kelengkapan sarana dan prasarana. Sedangkan hasil nilai tersebut perlu dilakukan tindakan memperbaiki nilai yang belum memenuhi rasio dengan nilai terendah 7,5 yaitu kebersihan toko.

**Tabel 3.** Rasio Perbaikan

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	Rasio Perbaikan
1	Kebersihan Toko	$\frac{4}{0,54}$	7,5
2	Harga Barang Murah	$\frac{4}{0,42}$	9,6
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{4}{0,4}$	10
4	Keramahan karyawan, kepada pembeli	$\frac{4}{0,5}$	8

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	Rasio Perbaikan
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian	$\frac{4}{0,4}$	10
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{4}{0,5}$	8

### Penentuan Sales Point

Adalah memberikan informasi dari daya nilai menjual sebuah produk atau jasa berdasarkan seberapa baik kebutuhan pelanggan terpenuhi. Sales point mengindikasikan bagaimana memenuhi target kebutuhan pelanggan akan meningkatkan daya tarik bagi pembeli potensial. Tujuan sales point adalah untuk mempromosikan persyaratan terbaik pelanggan dan beberapa persyaratan pelanggan lainnya yang akan membantu dalam penjualan produk. Nilai sales point ini didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak manajemen Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ. Adapun 3 kriteria pembobotan pada nilai titik jual seperti yang terlihat dalam tabel 3. dibawah ini:

**Tabel 4.** Nilai Penjualan

Penilaian	Keterangan
1.00	Penjualan Tidak Ada
1.20	Titik Penjualan Tengah
1.50	Titik Penjualan Tinggi

### Bobot Atribut (*Raw Weight*)

Bobot Atribut (*Raw Weight*) tujuan utamanya adalah menunjukkan seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan dari nilai bobot setiap kebutuhan, hasil perhitungan nilai *bobot atribut* terbesar yang menjadi prioritas dalam meningkatkan perbaikan. Berdasarkan analisis bobot atribut yang dilakukan menghasilkan angka paling besar yaitu 6,075 pada kebersihan toko.

$$\text{Bobot Atribut} = \text{Derajat Kepentingan} \times \text{Rasio Perbaikan} \times \text{Titik Jual}$$

**Tabel 5.** Raw Weight

No.	<i>Importance to Customer</i>	Perhitungan	Raw Weight
1	Kebersihan Toko	$0,54 \times 7,5 \times 1,5$	6,075
2	Harga Barang Murah	$0,42 \times 9,6 \times 1,2$	4,8384
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$0,4 \times 10 \times 1,2$	4,8
4	Keramahan karyawan, kepada pembeli	$0,5 \times 8 \times 1,5$	6
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketetapan	$0,4 \times 10 \times 1,5$	6
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$0,5 \times 8 \times 1,2$	4,8
<b>Jumlah</b>			<b>32,513</b>

### Normalisasi Bobot Atribut (*Normalized Raw Weight*)

Normalisasi Bobot merupakan presentase nilai dari masing-masing atribut kebutuhan dengan nilai antara 0-1 atau dalam persentase. Bobot dari masing-masing atribut yang telah dihitung perlu dinormalisasikan untuk memudahkan perhitungan dan pengolahan data. Normalisasi bobot bertujuan untuk mengetahui persentase bobot dari semua kebutuhan. dan normalisasi bobot

diperlukan dalam penentuan nilai kontribusi yang digunakan sebagai penentuan nilai prioritas teknik. Nilai bobot dan normalisasi bobot ini menunjukkan bobot akhir suatu atribut dari seluruh atribut dari seluruh responden. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan kontribusi dan normalisasi kontribusi adalah sebagai berikut:

$$\text{Kontribusi} = \sum [(\text{Hubungan}) \times (\text{Normalisasi Bobot Atribut})]$$

Adapun untuk menghitung normalisasi bobot menggunakan rumus:

$$\text{Normalisasi Bobot Atribut} = \frac{\text{Bobot Atribut}}{\sum \text{Bobot Atribut}}$$




**Tabel 6.** Normalized Raw Weight

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	Normalized Raw Weight
1	Kebersihan Toko	$\frac{6,075}{32,5134}$	0,186
2	Harga Barang Murah	$\frac{4,8384}{32,5134}$	0,148
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	$\frac{4,8}{32,5134}$	0,147
4	Keramahan karyawan, kepada pembeli	$\frac{6}{32,5134}$	0,84
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketetapan	$\frac{6}{32,5134}$	0,184
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	$\frac{4,8}{32,5134}$	0,142



### Hubungan (*Relationship*)

Relationship merupakan langkah untuk memberikan nilai hubungan antara Customer Requirements dan Technical Response, baik dalam bentuk simbol maupun skala nilai Penentuan. Relationship terdiri dari 3 (tiga) tahapan yang membentuk nilai hubungan, yaitu:

Nilai Hubungan :

-  = Hubungan Lemah
-  = Hubungannya Sedang
-  = Sangat Kuat Hubungannya

**Tabel 7.** Relationship

No.	Customer Needs	Nilai Hubungan				Total
		Pemasok	Kepuasan	Ketentuan Harga	Skill Karyawan	
1	Kebersihan Toko					22

No.	Customer Needs	Nilai Hubungan				Total
		Pemasok	Kepuasan	Ketentuan Harga	Skill Karyawan	
2	Harga Barang Murah	⊙	△	⊙	▽	12
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	△	△	⊙	⊙	24
4	Keramahan karyawan, kepada pembeli	⊙	△	⊙	△	12
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	△	△	△	△	24
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	△	△	△	△	12

**Tabel 8.** Contribution

### Kontribusi

No	Kebutuhan Pelanggan	Perhitungan	Kontribusi
1	Kebersihan Toko	12 x 0,186	2,232
2	Harga Barang Murah	22 x 0,148	3,256
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	24 x 0,147	3,528
4	Keramahan karyawan kepada pembeli	24 x 0,84	20,16
5	Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan	12 x 0,184	2,208
6	Kedisiplinan terhadap melayani pembeli	12 x 0,142	1,704

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Quality Function Delpoyment (QFD) merupakan metodologi yang menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu di Koperasi Pegawai Negeri (KPN) XYZ dengan menggunakan atribut antara lain :

1. Kebersihan Toko
2. Harga Barang Murah
3. Kelengkapan sarana dan prasarana
4. Keramahan karyawan pada pembeli
5. Kecepatan pelayanan, ketelitian, dan ketepatan
6. Kedisiplinan terhadap melayani pembeli

Pada penelitian ini terdiri dari 6 (enam) atribut yang merupakan prioritas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan, dengan skala prioritas pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan agar dapat ditingkatkan dan dapat bersaing dalam menghadapi maraknya persaingan pasar.



---

## REFERENSI

- V. Zuliana *et al.*, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA KOPERASI SERBA USAHA JATIDIRI PLUPUH SRAGEN,” 2021.
- B. Penelitian *et al.*, “PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA KOPERASI MAHASISWA UNIROW TUBAN,” vol. 02, no. 02, pp. 59–64, 2020.
- L. T. M. L. Candigo, A. Hartiati, and D. A. A. Yuarini, “Strategi Peningkatan Pelayanan Departemen Fresh Food Tiara Dewata Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD),” *Jurnal Ilmiah Teknologi Pertanian Agrotechno*, vol. 7, no. 2, pp. 160–167, 2022.
- A. Yani, “PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA KOPERASI AGRONIAGA INDONESIA SYARI’AH.”
- H. Islamiyati, D. Hermanuadi, T. R. Pangan, T. Pertanian, and N. Jember, “Analisis QFD (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Kualitas Roti Kacang Karamel di PT. Citra Kendedes Boga, Malang (QFD (Quality Function Deployment) Analysis for Improving the Quality of Karamel Peanut Bread at Pt. Citra Kendedes Boga, Malang),” 2023.
- “PENERAPAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JASA KOPERASI (Studi pada KSPPS TAZAKKA Bojong).”
- D. G. Wijaya, H. Lukito, and M. J. Efendi, “HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN,” 2021.
- B. Penelitian *et al.*, “PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA KOPERASI MAHASISWA UNIROW TUBAN,” vol. 02, no. 02, pp. 59–64, 2020.
- S. Hermawan and M. S. Amirullah, “METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif.”
- “Analisis dan Peningkatan Kualitas Layanan Produsen AMDK Dengan Menggunakan”.