

**STRATEGI UNGGULAN JASA BUS BEJEU
BERBASIS ANALISIS SWOT DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Di susun oleh :

TRI ARIF SRI WIDODO

NIM 131110000759

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
(UNISNU) JEPARA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI UNGGULAN JASA BUS BEJEU BERBASIS ANALISIS
SWOT DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : TRI ARIF SRI WIDODO
NIM : 131110000759
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.

Tgl.....

H. TOHIR DIMAN, Drs., M.A.

Tgl.....

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI UNGGULAN JASA BUS BEJEU BERBASIS ANALISI SWOT
DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**

Nama Penyusun : TRI ARIF SRI WIDODO

NIM : 131110000759

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari Sabtu tanggal 28 Maret 2015

Penguji I

Penguji II

Moch. Imron, S.E., MM.

Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Hadi Ismanto, SE., MM.

NIY. 1 801229 11 075

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul : **“STRATEGI UNGGULAN JASA BUS BEJEU BERBASIS ANALISIS SWOT DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu :
 - a. H. SAMSUL ARIFIN, S.E., M.M.
 - b. H. TOHIR DIMAN, Drs., M.A.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jepara, 28 Maret 2015

Nama : Tri Arif Sri Widodo
NIM : 131110000759

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Be As Yourself As You Want”

“Jadilah Dirimu Sebagaimana Yang Kau Inginkan”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

✓ *The writer's to parents (Father and Mother)*

Yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidup penulis yang tak pernah lelah selalu mendoakan dan menyayangi serta selalu memberikan dukungan moral tak terhingga.

✓ *The writer's brothers and sister*

Yang selalu menghibur dengan candanya

✓ *The writer's friends in UNISNU JEPARA who can't be mentioned one by one.*

Yang telah berjuang bersama

ABSTRAKSI

Intensitas persaingan dan jumlah pesaing khususnya dalam bidang transportasi semakin meningkat sehingga menuntut setiap perusahaan transportasi khususnya PO. Bus Bejeu untuk selalu memperhatikan kondisi lingkungan internal dan eksternal perusahaan serta memperhatikan keinginan pelanggan dan berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan. Penelitian ini membahas tentang “Strategi Unggulan Jasa Bus Bejeu Berbasis Analisis SWOT Dan *Quality Function Deployment (QFD)*”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan, memperoleh atribut yang masuk dalam kategori kritis, serta merekomendasikan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan untuk mengetahui strategi unggulan yang diterapkan bus Bejeu. Populasi dalam penelitian ini adalah mereka yang pernah menggunakan transportasi jasa bus Bejeu. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis SWOT dan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Hasil penelitian menunjukkan ada 4 strategi unggulan berdasarkan **Metode *Quality Function Deployment (QFD)*** yaitu 1) Peningkatan kualitas untuk setiap petugas bus. 2) Perlu adanya informasi yang jelas dari pihak manajemen tentang operasional bus. 3) Konsisten dalam melaksanakan sistem operasional bus. 4) Penambahan tempat informasi yang terbuka. Dan ada 15 strategi unggulan berdasarkan **Analisis SWOT** yaitu dari **strategi peluang kekuatan (SO)** diantaranya: 1) Peningkatan promosi. 2) Perluasan jaringan kerjasama. 3) Perluasan jalur atau trayek baru. 4) Peningkatan sistem operasional yang sudah ada. 5) Peningkatkan kualitas armada, fasilitas, dan pelayanan. **Strategi ancaman kekuatan (ST)** diantaranya: 6) Selalu menjaga bus dalam kondisi yang prima. 7) Mengedukasi customer mengenai armada yang nyaman dan aman. 8) Selalu menjaga kualitas fasilitas yang diberikan. **Strategi peluang kelemahan (WO)** diantaranya: 9) Menyediakan tempat layanan yang terbuka untuk customer. 10) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman. 11) Penambahan jumlah armada bus. 12) Memperbaiki manajemen perusahaan dalam hal SDM nya supaya memiliki SDM perusahaan yang berkualitas. 13) Perlu adanya informasi yang jelas. dan **Strategi ancaman kelemahan (WT)** 14) Mengikuti perkembangan zaman dengan cara selalu mengadaptasikan teknologi-teknologi terbaru. 15) Peningkatkan dalam kegiatan promosi yang intensif untuk merubah pandangan yang negatif dari masyarakat.

Kata kunci: *Strategi, Analisis SWOT, metode Quality Function Deployment (QFD)*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas bimbingan, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan skripsi. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. Laporan skripsi ini berisi tentang “**STRATEGI UNGGULAN JASA BUS BEJEU BERBASIS ANALISI SWOT DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)**”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Laporan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhtarom, HM. Selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak Much. Imron, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Bapak Hadi Ismanto, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen FEB
4. Ibu Nurul Komaryatin, S.E, M.Si. selaku Dosen Wali.
5. Bapak Samsul Arifin, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.

6. Bapak Tohir Diman, Drs., M.A., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Reguler I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
8. Seluruh staf TU, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa study.
9. Seluruh staff dan karyawan bus Bejeu yang telah membantu dan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan kerjasamanya.
11. Keluarga penulis khususnya kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis mengharap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pertimbangan di masa mendatang. Terima kasih.

Jepara, 28 Maret 2015

Penulis

Tri Arif Sri Widodo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian jasa	8
2.1.2. Pengertian Strategi	9
2.1.3. QFD (Quality Function Deployment).....	10

2.1.4. Analisis SWOT	14
2.2. Penelitian terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODOLOGI.....	22
3.1. Metode Penelitian.....	22
3.2. Jenis dan Sumber Data	22
3.3. Metode Penentuan Responden	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	25
3.5. Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	29
4.1. Profil Perusahaan.....	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.2. Struktur Organisasi.....	33
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	33
4.2.1. Analisis Gap 5 (Kesenjangan).....	34
4.2.2. House Of Quality (HOQ)	37
4.2.3. Analisis SWOT	69
BAB V PENUTUP.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Analisis GAP 5	35
Tabel 2 Daftar <i>Voice Of Costumer (VOC)</i>	38
Tabel 3 Importance to Customer	40
Tabel 4 Customer Satisfaction Performance	42
Tabel 5 Competitive Satisfaction Performance	44
Tabel 6 Expected Satisfaction Performance	46
Tabel 7 Improvement Ratio	48
Tabel 8 Raw Weight	50
Tabel 9 Normalized Raw Weight	52
Tabel 10 Response customer	54
Tabel 11 Hubungan Antara HOWs dan WHATs	56
Tabel 12 Technical Matrix	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Analisis SWOT	18
Gambar 2 Struktur Organisasi PO. Bejeu	33
Gambar 3 Rumah kualitas (<i>House Of Quality</i>)	37
Gambar 4 Tempat duduk dalam bus	92
Gambar 5 Ruang tunggu bus.....	92
Gambar 6 <i>Coffe maker</i>	93
Gambar 7 Bus Bejeu	93
Gambar 8 Logo Bejeu	94
Gambar 9 Hasil Rumah kualitas (<i>House Of Quality</i>).....	95

DAFTAR LAMPIRAN