

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN
INSTALASI RAWAT INAP
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(STUDI KASUS DI RSUD Dr. SOETOMO)**

SKRIPSI



Oleh :

Muhammad Hariyanto
0632315019

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013**

SKRIPSI

ANALISA KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS DI RSUD Dr. SOETOMO)

Disusun Oleh :

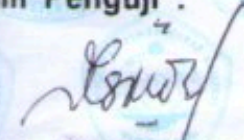
MUHAMMAD HARIYANTO

0632315019

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 17 Mei 2013

Tim Penguji :

1.



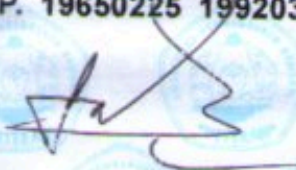
Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT
NIP. 19611029 199103 2 001

2.



Ir. Nisa Masruroh, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

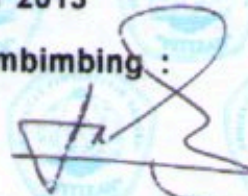
3.



Ir. Rus Indiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Pembimbing :

1.



Ir. Rus Indiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

2.



Drs. Pailan, MPd
NIP. 195804051 198803 1 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya



Ir. Sutiyono, MT
NIP. 19600713 198703 1001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


**ANALISA KUALITAS PELAYANAN
INSTALASI RAWAT INAP
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(STUDI KASUS DI RSUD Dr. SOETOMO)**

Disusun Oleh :
MUHAMMAD HARIYANTO
0632315019

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Gelombang Mei Tahun Ajaran 2012 – 2013

Surabaya, 17 Mei 2013

Dosen Pembimbing I



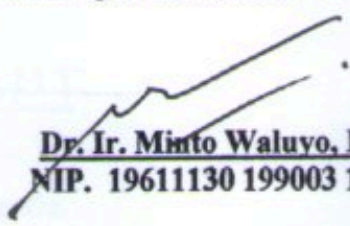
Ir. Rus Indiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Dosen Pembimbing II



Drs. Pailan, Mpd
NIP. 195804051 198803 1 001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “ANALISA KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS DI RSUD Dr SOETOMO)”.

Skripsi ini merupakan tugas wajib dan sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak lepas dari banyak pihak, yang secara langsung maupun secara tidak langsung telah turut membimbing dan mendukung penyelesaian tugas skripsi ini yang semuanya sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu, tidak lupa penulis menyampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Ir. Bambang Harijanto, Ibu Hj. Sri hartini dan segenap keluarga yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menempuh ilmu di Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Sutiyono, MT. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur.

4. Bapak Ir. Mutasim Billah, MT. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Kepala Jurusan Teknik Industri yang telah banyak memberikan banyak pelajaran hidup serta motivasi kepada penulis.
6. Bapak Drs. Pailan, S.pd. selaku Sekertaris Jurusan.
7. Bapak Ir. Rus Indiyanto, MT. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis.
8. Bapak Drs. Pailan, S.pd. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis.
9. Alm. Ir Tri Susilo, MM. selaku dosen penguji seminar II yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis
10. Ibu Enny Ariyani, ST, MT. selaku dosen penguji seminar II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan kepada penulis.
11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
12. Semua pihak-pihak terkait RSUD Dr.Soetomo yang telah banyak memberikan bantuan serta saran kepada penulis.
13. Wiwit Ika Agustin, SE yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis.

14. Ali Raihan Assegaf, ST yang turut serta memberikan saran,dukungan dan motivasi kepada penulis
15. Seluruh teman teman mahasiswa angkatan 2001,2004,2005,2006,2007,2008 dan 2010 Fakultas TI dari paralel A sampai D atas atensi dan dukungannya kepada penulis.
16. Semua pihak yang turut serta membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun penyajiannya serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan memberikan balasan kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis.

Surabaya, 17 Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
ABSTRAKSI	v
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	4
1.6 Asumsi.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II Tinjauan Pustaka	6
2.1 Definisi Kualitas.....	7
2.1.1 Karakteristik Kualitas.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.3. Pandangan konsumen tentang kualitas layanan	10
2.1.3.1 Persepsi	13
2.1.3.2 Harapan	14

2.2 Definisi Jasa	15
2.2.1 Sifat Klasifikasi Jasa	16
2.2.1.1 Sifat Jasa	16
2.2.1.2 Klasifikasi Jasa	16
2.2.2 Karakteristik Jasa	18
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.4 <i>Quality Function Deployment</i>	22
2.4.1 Tahapan <i>Quality Function Deployment</i>	26
2.4.2 Tahap Implementasi <i>Quality Function deployment</i>	28
2.4.3 Tahapan Perencanaan dan Persiapan	28
2.4.4 Mengumpulkan Suara Pelanggan (<i>Voice of Costumer</i>)	33
2.4.5 Klasifikasi Kebutuhan pelanggan	33
2.4.6 Mengumpulkan Data Kualitatif	37
2.4.7 Diagram Afinitas	37
2.4.8 Menyusun <i>House of Quality</i>	38
2.4.9 Rekayasa Teknis/ Subtitute <i>Quality Characteristic</i>	46
2.4.9.1 Pengukuran Performansi Tingkat Atas	46
2.4.9.2 Fungsi – Fungsi Produk	47
2.4.9.3 Benchmarking	48
2.5 Metode Statistik yang Dipakai	49
2.6 Penelitian Terdahulu	51
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	55
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	55

3.2.1	Identifikasi Variabel Penelitian	57
3.2.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	60
3.3	Penentuan Sampel	58
3.4	Langkah-langkah Penyelesaian Masalah	59
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL		72
4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data Kualitatif	72
4.1.1	Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner Awal	72
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel	72
4.1.3	Uji Validitas	74
4.6.2	Uji Reliabilitas.....	77
4.2	Pengolahan Data.....	78
4.2.1	Penyusunan Rumah Kualitas	78
4.2.1.1	Menentukan <i>Costumer Needs (WHAT's)</i>	78
4.2.1.2	Menentukan <i>Technical Respon (HOW's)</i>	79
4.2.1.3	Menentukan Hubungan Antara <i>WHAT's</i> dan <i>HOWS's</i>	83
4.2.1.4	Menentukan <i>Technical Correlation</i>	85
4.2.1.5	Menentukan <i>Planning Matriks</i>	86
4.2.1.6	<i>Technical Matrix</i>	99
4.2.2	Pembentukan <i>House Of Quality</i>	102
4.3	Hasil Dan Pembahasan.....	102
4.3.1	Analisa Prioritas Kebutuhan Pasien	102
4.3.2	Analisa Prioritas Respon Teknis	108
4.3.3	Analisa Korelasi Antar Respon Teknis	111

4.3.3.1 Korelasi Positif Sangat Kuat Terjadi Antar

Respon Teknis	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	113
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama	Halaman
Gambar 2.1	Pandangan konsumen tentang kualitas layanan.....	10
Gambar 2.2	Model Kualitas jasa.....	20
Gambar 2.3	Tahap-tahap <i>QFD</i>	26
Gambar 2.4	<i>The</i> Kano Model.....	36
Gambar 2.5	Format Rumah Kualitas.....	39
Gambar 4.1	<i>Relationship</i> Matriks.....	84
Gambar 4.2	Hubungan Antar Respon teknis.....	85

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama	Halaman
Tabel 2.1	Derajat Hubungan <i>Relationship</i> Matriks.....	45
Tabel 2.2	Derajat Hubungan Korelasi Teknis	45
Tabel 3.1	Atribut Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas Tiga RSUD Dr. Soetomo	57
Tabel 3.2	<i>Subtitute Quality Characteristic</i>	66
Tabel 4.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	75
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	76
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.4	Tabel Atribut Pelayanan RSUD Dr. Soetomo.....	79
Tabel 4.5	Penjabaran <i>Costumer Needs</i> ke dalam <i>Technical Respon</i>	80
Tabel 4.6	Respon Teknis	81
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan <i>Importance to Costumer</i>	87
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan <i>Costumer Satisfaction</i>	89
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan <i>Goal</i>	91
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan <i>Improvements Ratio</i>	92
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan <i>Sales Point</i>	94
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i>	96
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i>	97
Tabel 4.14	<i>GAP</i>	98
Tabel 4.15	<i>Contribution</i>	100
Tabel 4.16	Target <i>Contribution</i>	101
Tabel 4.17	Urutan Prioritas Respon Teknis Berdasarkan Kontribusi.....	108

Abstraksi

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo merupakan salah satu rumah sakit di Surabaya yang merupakan rumah sakit rujukan di Indonesia timur. Peningkatan kualitas pelayanan di berbagai segi perlu untuk dilakukan agar dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Khususnya sektor Rawat inap merupakan sektor yang perlu diperhatikan dikarenakan pasien-pasien rawat inap lab yang paling merasakan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan rawat inap kelas tiga di RSUD Dr. Soetomo dan mengetahui perbaikan-perbaikan yang harus dilakukan pihak manajemen RSUD Dr. Soetomo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).

Terdapat 19 atribut yang ditentukan dan disesuaikan berdasarkan perspektif pasien. Hasil identifikasi kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo berdasarkan GAP masih menunjukkan angka minus, yang artinya kinerja pelayanan instalasi rawat inap umum kelas tiga RSUD Dr. Soetomo masih kurang memuaskan dilihat dari sudut pandang kebutuhan pasien, sehingga sekiranya manajemen harus melakukan perbaikan pada semua atribut. Berdasarkan perhitungan matriks GAP ke- 19 atribut tersebut masih mempunyai nilai negatif sehingga semua atribut tersebut perlu ditingkatkan.

Berdasarkan rumah kualitas dari hasil perhitungan Raw *weight*, atribut yang mempunyai nilai tertinggi adalah Keterjaminan ketepatan hasil uji laboratorium dan nilai terendah adalah Kesiapan menerima keluhan dari pasien. menanggapi hal tersebut maka pihak manajemen perusahaan harus segera merealisasikan perbaikan-perbaikan dari *Respon* teknis yang diberikan perusahaan untuk menjawab permasalahan yang ada. Terdapat 13 respon teknis yang diberikan untuk menjawab atribut, berdasarkan kontribusinya respon teknis yang harus segera direalisasikan adalah Pelatihan dan pengembangan SDM dengan nilai kontribusi 3,016 yang mempunyai hubungan kuat dan sebagai jawaban untuk atribut keterjaminan ketepatan hasil uji laboratorium yang merupakan target pertama untuk ditingkatkan, yang kedua adalah pelatihan pengembangan Sumber daya manusia, Diharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan pelatihan terhadap seluruh staff yang ada dan juga faktor kebersihan keandalan *Cleaning Service* ditingkatkan untuk meningkatkan kebersihan dan kerapian rumah sakit

Kunci : *Quality Function Deployment*, GAP, *Raw weight*, Rumah kualitas

Abstract

Regional General Hospital (Hospital) Dr. Soetomo is one hospital in Surabaya which is referral hospital in eastern Indonesia. Improved quality of service in terms of sharing needs to be done in order to give satisfaction to the customer. Hospitalization particular sector is a sector that needs to be considered due to the hospitalization of patients who most feel the quality of care given by the hospital. Goal achievements in this research is identified the level of customer satisfaction with inpatient health services in hospitals Dr. Soetomo at grade three and know the improvements that have made the management of Hospital Dr. Soetomo. The research was conducted by using Quality Function Deployment (QFD).

There are 19 attributes are determined and adjusted based on the patient's perspective. Identification of patient satisfaction outcomes in hospitals Dr. Soetomo by GAP is still showing minus figures, which means that the performance of public services inpatient hospital Dr. Soetomo at grade three is still less satisfactory from the point of view of the patient's needs, so if only management had to do repairs on all attributes. based on matrix calculations to GAP-19 attributes are still having a negative value so that all of these attributes need to be improved. based on the quality of the calculation Raw weight, an attribute that has the highest score is the assuredness accuracy of laboratory test results and the lowest score is the willingness to receive complaints from patients. response to these conditions, the management company must immediately implement the improvements of the technical responses given by the company to address the existing problems. there were 13 responses given to answer technical attributes, based on the technical response must be realized is the training and development of human resources with the value of contribution of 3,016 that have a strong relationship and in response to the attributes assuredness accuracy of laboratory test results which are targets need to be improved first Instance, the second is the training of human resources development, the hospital is expected to provide training to the entire staff there and also the reliability factor hygiene Cleaning Service needs to be improved to improve hospital cleanliness and tidiness

Key words: Quality Function Deployment, GAP, Raw weight, house of quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, kini kesadaran tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Oleh karena itu kehadiran organisasi-organisasi yang dapat menyediakan jasa pelayanan berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan konsumen membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Dalam Hal ini kepuasan konsumen tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, konsumen juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus didipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri Bahwa sampai saat ini pelayanan rumah sakit di Indonesia pada umumnya dan di surabaya pada khususnya belum bisa memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen baik dari segi fasilitas yang disediakan,

pelayanan yang diberikan, maupun dari segi perawatan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan mereka guna memuaskan konsumen.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo merupakan salah satu rumah sakit di Surabaya yang merupakan rumah sakit rujukan di Indonesia timur. Sebagai rumah sakit pemerintah yang mencitrakan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat umum, persaingan dengan rumah sakit - rumah sakit swasta yang juga cukup digemari masyarakat, dan sering ditemukan keluhan dari pasien karena ketidak optimalan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soetomo sehingga mengharuskan RSUD Dr. Soetomo untuk melakukan peningkatan pelayanan secara terus menerus di berbagai segi agar tidak kalah dalam mengambil tempat dihati masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan di berbagai segi perlu untuk dilakukan agar dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. khususnya sektor Rawat inap merupakan sektor yang perlu diperhatikan dikarenakan pasien-pasien rawat inap lah yang paling merasakan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Untuk mendukung hal ini maka sangat perlu untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Maka pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak rumah sakit mengenai kebutuhan yang diinginkan konsumen sehingga dapat dianalisa untuk perencanaan perbaikan kualitas suatu sistem pelayanan RSUD Dr. Soetomo.

1.2 Rumusan Masalah

berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut : "*Bagaimana kualitas pelayanan rawat inap umum kelas tiga oleh RSUD Dr.Soetomo dan bagaimana usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan atribut-atribut yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen ?*"

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan rawat inap umum kelas tiga yang telah diberikan RSUD Dr.Soetomo.
2. Memberikan usulan perbaikan - perbaikan yang harus dilakukan pada pelayanan rawat inap umum kelas tiga di RSUD Dr.Soetomo berdasarkan perspektif kebutuhan pelanggan guna mempertahankan kesetiaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan tentang kualitas layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan serta pengaplikasiannya di lapangan.

b. Bagi Universitas

Sebagai masukan perpustakaan bagi institusi dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi rumah sakit

1. Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas jasa.
2. Hasil penelitian ini mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dan diharapkan dapat meningkatkan keefektifan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seluruh pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada instalasi Rawat inap umum kelas tiga untuk pasien dewasa di RSUD Dr. Soetomo.
2. Dalam penelitian ini tidak membahas masalah biaya.
3. Penyebaran kuisioner hanya diperuntukan pasien rawat inap kelas tiga dengan penyakit umum (bukan kronis).

1.6 Asumsi - asumsi

Asumsi-asumsi yang mendasari terhadap permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Pasien yang diberikan kuisioner dalam keadaan mampu memberikan keterangan mengenai pelayanan instalasi rawat inap kelas tiga RSUD Dr. Soetomo.
2. Atribut-atribut yang tertera pada kuisioner penelitian ini dianggap cukup mewakili pelayanan yang ada di rawat inap kelas tiga RSUD Dr. Soetomo.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penyusunan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri.

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan penjelasan mengenai latar belakang penulisan penelitian ini yang menguraikan tentang perusahaan, masalah yang terdapat di perusahaan, batasan masalah, asumsi, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang mendukung untuk proses pemecahan masalah dalam topik penelitian ini, yaitu dasar teori kualitas Jasa dan *Quality Function Deployment*.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang langkah-langkah penelitian atau metodologi yang dikerjakan untuk melakukan penelitian yang dapat dilihat dalam bentuk

diagram alur penelitian serta langkah-langkah yang diambil dalam pemecahan masalah yang sedang dihadapi perusahaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan cara-cara yang terpilih dan melakukan analisa dengan melihat hasil pada pembentukan *House of Quality* serta rencana perbaikan yang dapat diambil oleh perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Mengemukakan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian tersebut, juga berisi saran-saran untuk memberikan masukan dalam peningkatan kualitas produk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN