

**ANALISIS PERBAIKAN FASILITAS *COFFEE SHOP*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ERGONOMIC  
FUNCTION DEPLOYMENT (EFD)*  
(STUDI KASUS : DISTRICT EATERY AND COFFEE)**

**TUGAS AKHIR**

**Karya tulis sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

**Oleh  
NADYA DWI DAMAYANTI  
NRP : 143010203**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2019**

**ANALISIS PERBAIKAN FASILITAS *COFFEE SHOP*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ERGONOMIC  
FUNCTION DEPLOYMENT (EFD)*  
(STUDI KASUS : DISTRICT EATERY AND COFFEE)**

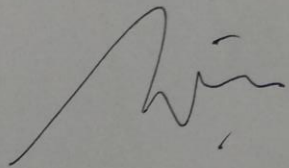
Oleh

**NADYA DWI DAMAYANTI  
NRP : 143010203**

Menyetujui  
Tim Pembimbing

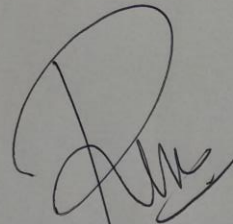
Tanggal Agustus 2019

Pembimbing



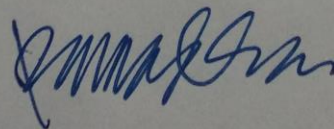
(Ir. H.R. Erwin Maulana Pribadi, M.T)

Penelaah



(Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, M.T)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



(Ir. Toto Ramadhan, MT)

**ANALISIS PERBAIKAN FASILITAS *COFFEE SHOP* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *ERGONOMIC FUNCTION  
DEPLOYMENT (EFD)*  
(STUDI KASUS : *DISTRICT EATERY AND COFFEE*)**

**NADYA DWIDAMAYANTI  
NRP : 143010203**

**ABSTRAK**

*Perkembangan Industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang pesat data terakhir didapatkan pada tahun 2017 laju pertumbuhan menyentuh angka 9,23% atau diatas pertumbuhan industri sebesar 5,07% pada periode yang sama. Bagi para pelaku usaha hal ini dianggap persaingan dimana semakin pesatnya pertumbuhan Coffee Shop. Untuk mengatasi hal tersebut maka para pelaku usaha harus membuat inovasi yang diterapkan baik pada produk maupun fasilitas yang disediakan.*

*Fasilitas yang baik merupakan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan terhadap para penggunanya, akan tetapi penerapan fasilitas sering kali diabaikan. Fasilitas bukan hanya menarik akan tetapi harus diterapkannya kaidah ergonomi yang memiliki prinsip ENASE (Efektif, Nyaman, Aman, Sehat, dan Efisien) agar konsumen yang menggunakan merasakan kenyamanan dari fasilitas tersebut. District Coffee and Eatery, 372 Kopi, dan North Wood Coffe and Eatery merupakan contoh coffee shop yang berada di kota Bandung.*

*Metode yang digunakan pada penelitian ini digunakan oleh beberapa tinjauan pustaka sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian ini. Penerapan metode Ergonomic Function Deployment (EFD) merupakan metode pengembangan dari Quality Function Deployment (QFD) dengan menambahkan hubungan baru antara keinginan konsumen dan aspek ergonomi dari produk maupun fasilitas. Sama halnya dengan QFD, EFD di dalamnya terdapat matriks hubungan yaitu House of Ergonomic Quality (HOEQ) yang dimana matriks ini merupakan upaya dari proses mengkonversikan Voice of customer terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi dari produk dan fasilitas.*

*Berdasarkan hasil dari pengolahan data bahwa analisis perbaikan dengan menggunakan metode Ergonomic Function Deployment (EFD) menghasilkan rancangan yang akan menjadi pertimbangan pihak management coffee shop untuk dapat memperbaiki fasilitas yang telah ada sebelumnya. Dan juga berdasarkan penilaian yang telah dilakukan bahwa yang memiliki nilai terbesar merupakan coffee shop yang sesuai dan mendekati tercapainya voice of customer.*

**Kata Kunci :** *Coffee Shop, Ergonomic Function Deployment (EFD), House of Ergonomic Quality (HOEQ), Voice of Customer*



**ANALYSIS OF IMPROVING COFFEE SHOP FACILITIES  
USING ERGONOMIC FUNCTION DEPLOYMENT (EFD)  
METHOD  
(CASE STUDY : DISTRICT EATERY AND COFFEE)**

**NADYA DWI DAMAYANTI  
NRP : 143010203**

**ABSTRACT**

*The development of the food and beverage industry has experienced rapid growth in the latest data. In 2017, the growth rate touched 9.23% or above industrial growth of 5.07% in the same period. For business people, this is considered a competition where the Coffee Shop is growing rapidly. To overcome this problem, business people must make innovations that are applied both to the products and facilities provided.*

*Good facilities are facilities that can provide comfort to its users, but the application of facilities is often overlooked. Facilities are not only attractive but ergonomic rules must be implemented that have the ENASE principle (Effective, Comfortable, Safe, Healthy, and Efficient) so that consumers who use feel the comfort of these facilities. District Coffee and Eatery, 372 Kopi, and North Wood Coffe and Eatery are examples of coffee shops in the city of Bandung.*

*The method used in this study is used by several literature reviews as references in carrying out this research. The application of Ergonomic Function Deployment (EFD) method is a development method of Quality Function Deployment (QFD) by adding a new relationship between consumer desires and ergonomic aspects of products and facilities. Similarly, with QFD, EFD contains a relationship matrix, namely House of Ergonomic Quality (HOEQ), which is an effort from the process of converting Voice of customer to technical requirements or specifications of products and facilities.*

*Based on the results of processing data that the improvement analysis using the Ergonomic Function Deployment (EFD) method produces a design that will be considered by the coffee shop management to be able to improve the facilities that already exist. And also based on the assessment that has been carried out that the biggest value is the coffee shop that is suitable and close to achieving the voice of the customer.*

**Keywords :** *Coffee Shop, Ergonomic Function Deployment (EFD), House of Ergonomic Quality (HOEQ), Voice of Customer*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Perumusan Masalah.....	I-10
I.3 Tujuan Pemecahan Masalah.....	I-10
I.4 Manfaat Pemecahan Masalah.....	I-11
I.5 Pembatasan Asumsi .....	I-11
I.6 Sistematika Penulisan.....	I-12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
II.1 Defini Produk.....	II-1
II.1.1 Atribut Produk.....	II-2
II.1.2 Pendekatan Atribut Produk.....	II-3
II.1.3 Tingkatan Produk.....	II-4
II.1.4 Hirarki Produk.....	II-4
II.1.5 Klasifikasi Produk.....	II-5
II.1.6 Daur Hidup Produk.....	II-7
II.1.7 Konsep Produk.....	II-8
II.2 Definisi Pengembangan Produk.....	II-8
II.2.1 Karakteristik Pengembangan Produk.....	II-10
II.2.2 Strategi Pengembangan Produk.....	II-10
II.2.3 Proses Pengembangan Produk.....	II-11
II.3 Sejarah <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	II-14



II.3.1	Konsep Dasar QFD.....	II-15
II.3.2	Pengertian QFD .....	II-16
II.3.3	Implementasi QFD .....	II-17
II.3.4	Proses QFD.....	II-18
II.4	<i>House of Quality</i> (HOQ).....	II-19
II.5	Kualitas Produk.....	II-26
II.6	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-26
II.7	Kuesioner.....	II-27
II.8	Jenis Pertanyaan.....	II-29
II.9	Skala Pengukuran. ....	II-29
II.10	Pengertian Pupuk.....	II-30
II.11	Pengambilan Sampel dan Populasi.....	II-30
II.12	Uji Validitas.....	II-31
II.13	Uji Reliabilitas.....	II-32
<b>BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH</b>		
III.1	Model Pemecahan Masalah.....	III-1
III.2	Kerangka Penelitian .....	III-5
III.2.1	Objek Penelitian.....	III-9
III.2.2	Studi Literatur .....	III-9
III.2.3	Perumusan Penelitian.....	III-9
III.2.4	Tujuan Penelitian .....	III-9
III.2.5	Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-10
III.2.6	Pengumpulan Data .....	III-12
III.2.7	Pengolahan Data.....	III-13
III.2.7.1	Penyusunan Kuesioner.....	III-13
III.2.7.2	Pengambilan Sampel dan Populasi.....	III-13
III.2.7.3	Uji Validitas Data. ....	III-13
III.2.7.4	Uji Reliabilitas Data.....	III-14
III.2.7.5	Penyusunan dan Pengompakan Data.....	III-14
III.2.8	Langkah-langkah Membuat HOQ.....	III-15
III.2.8.1	Kebutuhan Pelanggan .....	III-15
III.2.8.2	Matrik Perencanaan. ....	III-15

III.2.8.3	Karakteristik Teknis.....	III-17
III.2.8.4	Matrik Hubungan.....	III-18
III.2.8.5	Kolerasi Teknis.....	III-18
III.2.8.6	Matrik Target.....	III-19
III.2.8.7	Matrix <i>Part Deployment</i> .....	III-19
III.3	Analisis dan Pembahasan.....	III-19
III.4	Kesimpulan dan Saran.....	III-19
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>		
IV.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner.....	IV-1
IV.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	IV-1
IV.1.2	Visi, Misi dan Nilai Budaya Perusahaan.....	IV-3
IV.1.3	Logo Perusahaan.....	IV-5
IV.1.4	Lokasi Perusahaan.....	IV-5
IV.1.5	Penentuan Responden.....	IV-5
IV.1.6	Penyusunan Kuesioner.....	IV-6
IV.1.7	Penyebaran Kuesioner.....	IV-7
IV.1.8	Pengumpulan Kuesioner.....	IV-7
IV.2	Pengolahan Data.....	IV-10
IV.2.1	Data Karakteristik Responden.....	IV-10
IV.2.2	Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS.....	IV-11
IV.2.3	Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS.....	IV-12
IV.2.4	Perancangan Produk Pupuk NPK Phonska.....	IV-13
IV.2.4.1	HOQ Fase 1.....	III-13
IV.2.4.2	HOQ Fase 2.....	III-29
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
V.1	Analisis Karakteristik Responden.....	V-1
V.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	V-2
V.3	Analisis Perancangan Produk Pupuk NPK Phonska.....	V-3
V.3.1	Analisis Kebutuhan Konsumen.....	V-3
V.3.2	Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen.....	V-4
V.3.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen.....	V-6
V.3.4	Analisis <i>Competitive Satisfaction Performance</i> .....	V-8

V.3.5 Analisis Penentuan Nilai <i>Goal</i> .....	V-8
V.3.6 Analisis Penentuan Nilai <i>Improvement Ratio</i> .....	V-8
V.3.7 Analisis Penentuan Nilai Titik Jual.....	V-9
V.3.8 Analisis Penentuan Nilai <i>Raw Weight</i> .....	V-9
V.3.9 Analisis HOQ Fase 1.....	V-9
V.3.10 Analisis HOQ Fase 2.....	V-11
V.3.11 Rekomendasi.....	V-13
V.3.12 Rancangan Desain Kemasan.....	V-14

BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

VI.1 Kesimpulan .....	VI-1
VI.2 Saran .....	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





# Bab I Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang pesat data terakhir yang di dapatkan menurut Dirjen Industri pada tahun 2017 laju pertumbuhan menyentuh angka 9,23% atau diatas pertumbuhan industri sebesar 5.07% pada periode yang sama. Di samping itu, banyaknya usaha yang bermunculan baik usaha besar maupun usaha kecil berdampak pada persaingan antar pelaku usaha.

Kota Bandung selain memiliki potensi terhadap industri pariwisata dengan banyaknya objek alam maupun wisata sejarah, Kota Bandung juga menawarkan potensi terhadap wisata kuliner salah satunya banyak para pelaku usaha yang memilih membuka usaha *Coffee Shop*. Saat ini banyak masyarakat mengalami perubahan gaya hidup (*lifestyle*), salah satu kebiasaan gaya hidup modern yang dilakukan oleh kelompok masyarakat tertentu yaitu melakukan proses interaksi sosial di sebuah Cafe atau *Coffee Shop*.

Tabel I.1 Usaha *Coffee Shop* di Kota Bandung

Tahun	Jumlah <i>Coffee Shop</i>	Persentase kenaikan
2010	191	2,68%
2011	196	2,61%
2012	235	18,89%
2013	432	49,80%
2014	653	51,20%

Sumber : Kota Bandung dalam angka, 2015 ([Bandungkota.bps.go.id](http://Bandungkota.bps.go.id))

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa setiap tahunnya mengalami peningkatan terhadap para pelaku usaha *Coffee Shop*, hal ini mengakibatkan persaingan sejenis dengan para pelaku usaha lainnya. Pada tahun 2010 hingga 2011 peningkatan yang terjadi tidak signifikan bahkan tidak mencapai 1% hal ini menunjukkan bahwa kurangnya peminat terhadap *Coffee Shop*. Namun pada tahun 2012 peningkatan terjadi sangat signifikan dikarenakan pada tahun ini sudah banyak bermunculan fenomena *Coffee Shop* yang banyak diminati oleh

berbagai kalangan. Hal ini menyebabkan terus meningkatnya pelaku usaha untuk tahun-tahun berikutnya.

Bagi para pelaku bisnis atau produsen hal ini dianggap sebagai persaingan, dimana semakin banyak *Coffee Shop* yang bermunculan dengan konsep fasilitas yang sama antar satu dan lainnya. Untuk mengatasi hal itu maka para pelaku usaha harus memiliki strategi bisnis yang unik dan dijadikan sebagai modal untuk persaingan antar pelaku usaha. Pengembangan usaha dapat dilakukan dengan baik apabila para pelaku usaha selalu berinteraksi dan mendengarkan suara konsumen, dengan tujuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Salah satu pengembangan usaha yang dilakukan yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang telah ada. Kemampuan produsen atau para pelaku usaha untuk dapat menarik konsumen sebanyak-banyaknya membuat konsumen bergantung sehingga konsumen menjadi loyal dan akan berkunjung secara berulang-ulang.

*District Eatery & Coffee*, 372 Kopi, dan *North Wood Eatery & Coffee* merupakan tiga contoh *Coffee Shop* yang ada di Kota Bandung. Tujuan didirikannya *Coffee Shop* ini yaitu untuk memfasilitasi konsumen untuk menikmati berbagai macam olahan kopi yang tidak monoton sehingga tersedia alternatif lain yaitu berbagai macam olahan makanan pendamping untuk melengkapi hidangan kopi. Selain berbagai macam olahan kopi dan makanan pendamping hal yang menarik perhatian yaitu mengenai fasilitas yang disediakan.

Fasilitas yang baik merupakan fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan kepada penggunanya sehingga menjadi kepuasan tersendiri bagi setiap konsumen. Kekurangan yang terdapat pada ketiga *Coffee Shop* ini yaitu tidak tersedianya fasilitas yang memiliki nilai keergonomisan, sehingga terjadi beberapa keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Karena pada dasarnya ketiga *Coffee Shop* ini konsumennya di dominasi oleh generasi millennial.

Penelitian ini dilakukan oleh penyusun dengan menggunakan beberapa referensi dari penelitian yang sebelumnya telah dilakukan, untuk dapat menentukan variabel yang akan digunakan pada penelitian ini. Penyusun menentukan indikator variabel yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk penyusunan kuesioner.



Sehingga terdapat beberapa variabel penelitian yang nantinya akan digunakan, seperti desain meja, desain kursi, pencahayaan, dan sirkulasi udara.

*Ergonomic Function Deployment* (EFD) merupakan pengembangan dari QFD yaitu dengan menambahkan hubungan baru antara keinginan konsumen dan aspek ergonomi dari produk dan fasilitas. *House of Ergonomic Quality* (HOEQ) merupakan matriks hubungan yang terdapat pada *Ergonomic Function Deployment* (EFD), yang dimana matriks ini merupakan upaya dari proses mengkonversikan *Voice of customer* terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi dari produk dan fasilitas. Yang pada nantinya persyaratan teknis tersebut harus diupayakan agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Metode ini digunakan karena berlandaskan pada pengembangan suatu fasilitas dengan menggunakan faktor-faktor yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen, dan menambahkan faktor lain yang bersifat ergonomis. Sehingga keinginan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan menjadi kepuasan tersendiri bagi yang menggunakannya.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan melakukan survey terlebih dahulu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi fasilitas yang ada pada *Coffee Shop* tersebut. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan bukti nyata permasalahan yang ada dan kemudian dijadikan sebagai acuan bagi management *Coffee Shop* untuk dapat memperhatikan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada saat ini.

## 1.2 Perumusan Masalah

Maka dari pembahasan yang telah disampaikan, kemudian dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kebutuhan kriteria fasilitas yang sesuai dengan apa yang menjadi keinginan konsumen (*voice of customer*) ?
2. Bagaimana rancangan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen ?
3. Bagaimana analisis rancangan fasilitas dengan menggunakan metode *Ergonomics Function Deployment* (EFD) ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan sedemikian rupa, maka dari itu tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk dapat mengetahui kriteria rancangan fasilitas *Coffee Shop* yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis rancangan fasilitas yang tersedia pada *District Eatery & Coffee, 372 Kopi*, dan *North Wood Eatery & Coffee* yang sesuai dengan kaidah ergonomi, kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan metode *Ergonomics Function Deployment (EFD)*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu ergonomi melalui pendekatan dan metode yang digunakan, terutama terhadap generasi millennial sebagai konsumen terbesar terhadap pemanfaatan sebuah *Coffee Shop*. Membantu pebisnis yang bergerak di bidang industri makanan dan minuman untuk lebih fokus dan memperhatikan bagaimana pengaruh dari fasilitas yang tidak ergonomis terhadap produktifitas generasi muda sebagai generasi penerus bangsa. Selain itu memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dengan memberi kenyamanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

### 1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Adapun batasan yang telah ditetapkan dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan hanya untuk meneliti fasilitas yang ada di *Coffee Shop*.
2. Penelitian hanya berfokus pada identifikasi fasilitas yang telah ada di *District Eatery & Coffee, 372 Kopi*, dan *North Wood Eatery & Coffee* untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. Penelitian dilakukan pada saat jam kerja sedang berlangsung

4. Penelitian dilakukan hanya pada generasi millennial dengan kisaran usia (17 tahun - 37 tahun).
5. Analisis yang dilakukan hanya sampai pada tahap rancangan fasilitas yang ergonomis saja tidak dilanjutkan dengan desain fasilitas.

Asumsi :

1. Data kuesioner yang diambil yaitu sebanyak 60 responden dengan taraf signifikansi sebesar 10%.
2. Target pasar yaitu merupakan generasi millennial.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan maka disusun suatu sistematika penelitian yang berisi mengenai informasi yang berkenaan terhadap materi yang dibahas dalam setiap bab, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang terjadi pada *coffee shop* dan generasi millennial sehingga dapat dilakukannya penelitian, perumusan masalah bagaimana analisa terhadap fasilitas yang terdapat pada *coffee shop*, tujuan penelitian dan manfaat penelitian ditunjukkan pada generasi millennial dan management *coffee shop* , batasan dalam penelitian untuk menunjang penelitian laporan dan juga sistematika penelitian.

#### **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyampaikan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik dan menjadi pedoman dari pemecahan masalah yang berkaitan dengan *Ergonomic Function Deployment* (EFD) dan pendekatan yang digunakan, baik dari penelitian terdahulu maupun definisinya, rumusan hipotesis serta model analisis nya. Dan juga landasan teori yang bertujuan menguatkan metode yang digunakan untuk pemecahan masalah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai teknik pendekatan penelitian, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis dalam penelitian ini. Untuk lebih memperjelas mengenai teknik pendekatan penelitian maka disajikan dalam sebuah *flowchart*.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyampaikan gambaran secara umum dari objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis model serta pengujian hipotesa dan pembahasannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyampaikan hasil akhir dari penelitian dalam bentuk kesimpulan dan hasil analisis dan pembahasan dari permasalahan yang dirumuskan serta saran-saran untuk perbaikan agar bermanfaat bagi pihak yang berkaitan.





## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Iridiastadi, H., dan Yassierli. (2016). *Ergonomi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Edisi 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall

Muhari, S. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran* : Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Nurmianto, E. (2008). *Ergonomi Konsep Dasar dan Aplikasinya (second ed.)*. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Simungan, M. (2014). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara Group

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F., dan Diana, A. (2007). *TQM (Total Quality Manajemen) (fifth ed.)*. Bandung. Andi

Wignjosuebrotto, S. (2008). *Ergonomi Studi Gerak dan Waktu Teknik Analisis untuk Peningkatan Produktivitas Kerja (first ed.)*. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember

### Penelitian Terdahulu

Adrianto, R., Desrianty, A., dan Herni, F.M. (2014) : Usulan Rancangan Tas Sepeda Trial Menggunakan Metode *Ergonomic Function Deployment* (EFD), *Journal of Industrial Engineering*, Vol.2. No.2, Institut Teknologi Nasional (ITENAS), Bandung

Asih, E.W., Oeman, T.I., (2011) : Usulan Perancangan Fasilitas Kerja Yang Ergonomis Guna Meningkatkan Kinerja Pekerja Industri Kecil Mozaik, *Journal of National Conference of Indonesian Ergonomics Society*, IST AKPRIND, Yogyakarta

Hamid, E.S., (2017) : *Disruptive Innovation* : Manfaat Dan Kekurangan Dalam Konteks Pembangunan Ekonomi, *Jurnal, Universitas Islam Indonesia*, Yogyakarta

Liansari, G.P., Novirani, D., Subagja, R.N. (2015) : Rancangan *BluePrint* Alat Cetak Kue Balok yang Ergonomis dengan Menggunakan Metode *Ergonomic Function Deployment* (EFD), *Jurnal Tugas Akhir*, Institut Teknologi Nasional (ITENAS), Bandung

Panjaitan, P., Prasetya, A. (2017) : Pengaruh *Social Media* Terhadap Produktivitas Kerja Generasi Millennial (Studi Pada Karyawan PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Internasional Juanda), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Brawijaya, Malang

Prasetyanti, R., Prasetyo, S.. (2017) : Generasi Millennial dan Inovasi Jejaring Demokrasi Teman Ahok, *Jurnal Polinter* Vol.3 No.1, Universitas 17 Agustus 1945, Jakarta

Putra, Y.S., (2016) : *Theoretical Review* Teori Perbedaan Generasi, *Jurnal* Vol.9 NO.18, STIE AMA, Salatiga

Wignjosoebroto, S., Vanany, I., dan Triadi, A.A.A., (2001) : Implementasi *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Perancangan Produk Kursi Bambu dengan Evaluasi Ergonomi Antropometri dan Biomekanik, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya

#### Website

Wahyuningrum. Manajemen Fasilitas , Pengertian Fasilitas Umum dan Fasilitas Sosial <https://staff.umy.ac.id/sites/default/files/impv/C.pdf> Diakses pada 23 November 2018

