

ABSTRAK

PT. XYZ merupakan perusahaan maklon untuk obat tradisional dan kosmetik. Dari hasil survei awal, ditemukan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk dimana kualitas produk tidak sesuai dengan keinginan pelanggan dan waktu penerimaan produk terlalu lama. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan pada penelitian ini yakni mengetahui kualitas pelayanan dan juga peningkatannya dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*), *Zone of Tolerance* (ZOT), dan kano. Responden berjumlah 60 orang pengguna jasa produksi tersebut, dimana laki-laki 73% dan perempuan 27% (mean = 30, std 23.64). pengamatan dilakukan pada bulan maret sampai april. Servqual berisi 5 atribut dimana masing-masing atribut berisi 5 indikator, dengan Servqual dapat diketahui atribut dengan yang memiliki gap paling tinggi yaitu R3 (pelayanan tepat waktu) dengan nilai gap -0.52, R1 (kesesuaian produk dengan permintaan) dengan nilai gap -0.33, T1 (kondisi fasilitas) dengan nilai gap -0.25, D4 (kecepatan dan ketepatan dalam produksi) dengan nilai gap -0.13, A1 (jaminan perusahaan atas ketidaksesuaian produk) dengan nilai gap -0.07. selanjutnya dilakukan analisis dengan metode ZOT, guna mengetahui nilai minimum sebagai bahan pertimbangan untuk menemukan apakah atribut tersebut layak ditoleransi. Hasil ZOT menunjukkan bahwa indikator pelayanan tidak tepat waktu dan kecepatan dan ketepatan dalam produksi, merupakan indikator yang terletak dibawah MSA dan MSS (konsumen tidak puas). selanjutnya dilakukan analisis dengan metode Kano yang bertujuan untuk mengetahui preferensi pelanggan dalam pelayanan. Temuan kano menunjukkan bahwa atribut yang memiliki hasil one dimensional yaitu T1 (kondisi fasilitas) dan T5 (ketersediaan fasilitas), sedangkan untuk atribut Must-be yaitu R1 (kesesuaian produk dengan permintaan), R2 (kualitas produk), R3 (pelayanan tepat waktu), D4 (kecepatan dan ketepatan dalam produksi), dan A2 (penyajian produk yang bersih). Dari ketiga metode tersebut terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut R3 (pelayanan tepat waktu), D4 (kecepatan dan ketepatan dalam produksi), T1 (kondisi fasilitas), dan R1 (kesesuaian produk dengan permintaan). Selanjutnya dilakukan analisis dengan diagram fishbone dan analisis 5W+1H. usulan perbaikan layanan yaitu, meningkatkan keterampilan operator, meningkatkan quality control, perbaikan fasilitas produksi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, ZOT, Kano, Diagram *Fishbone*, dan 5W+1H.

ABSTRACT

PT XYZ is a manufacturing company for traditional medicine and cosmetics. From the initial survey results, customer dissatisfaction with the product was found where the product quality was not in accordance with customer wishes and the product receipt time was too long. Therefore, it is necessary to conduct research to increase customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the quality of service and also its improvement using the Servqual (Service Quality), Zone of Tolerance (ZOT), and kano methods. Respondents totaled 60 users of the production service, of which 73% men and 27% women (mean = 30, std 23.64). observations were made from March to April. Servqual contains 5 attributes where each attribute contains 5 indicators, with Servqual it can be seen that the attribute with the highest gap is R3 (timely service) with a gap value of -0.52, R1 (product suitability with demand) with a gap value of -0.33, T1 (facility conditions) with a gap value of -0.25, D4 (speed and accuracy in production) with a gap value of -0.13, A1 (company guarantee for product non-conformity) with a gap value of -0.07. Then the analysis is carried out with the ZOT method, in order to determine the minimum value as a consideration to find whether the attribute is worth tolerating. The ZOT results show that the service indicators are not on time and speed and accuracy in production, are indicators that are located below MSA and MSS (consumers are not satisfied). further analyzed by the Kano method which aims to determine customer preferences in service. Kano findings show that attributes that have one dimensional results are T1 (facility conditions) and T5 (availability of facilities), while for Must-be attributes are R1 (product suitability to demand), R2 (product quality), R3 (timely service), D4 (speed and accuracy in production), and A2 (clean product presentation). Of the three methods, there are 4 attributes that are prioritized for improvement are attributes R3 (timely service), D4 (speed and accuracy in production), T1 (facility conditions), and R1 (product suitability to demand). Furthermore, the analysis is carried out with a fishbone diagram and 5W + 1H analysis. proposed service improvements, namely, improving operator skills, improving quality control, improving production facilities.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, ZOT, Kano, Fishbone Diagram, and 5W+1H.