

ABSTRAK

Nama : RosyennyAshriningtyas
Program Studi : TeknikIndustri
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Matriks *House Of Quality* (HOQ) Di PT XYZ.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa sertifikasi, PT XYZ menyadari pentingnya memuaskan kebutuhan pelanggan guna bersaing pada era globalisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *servqual* dan matriks *HoQ*. Berdasarkan hasil pengolahan data tabel distribusi dan persentase kepuasan pelanggan diperoleh bahwa sebesar 0% Pelanggan merasa Sangat Tidak Puas, 0% Pelanggan merasa Tidak Puas, 8.29 % merasa Cukup Puas, 52 % Merasa Puas dan 39.71 % Pelanggan Merasa Sangat Puas dengan Kepuasan Pelanggan PT XYZ sehingga dapat disimpulkan bahwa atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikanyaitu, membuat *standar operasional prosedur* (SOP) dalam pelayanan konsumen, penambahan atau perbaikan pengawasan dilingkungan PT XYZ, melakukan penilaian dari konsumen tiap tahun sebagai *review* dan perbaikan evaluasi kinerja, memberikan pelatihan *Service Skill* dan *communication skill* secara berkala bagi karyawan.

Kata Kunci :KualitasPelayanan, *Servqual*, *HoQ*, PT XYZ

ABSTRACT

Name : RosyennyAshriningtyas
Study Program : Industrial Engineering
Title : Service Quality Improvement Strategic For Improving Customer Satisfaction With House Of Quality (HOQ) Matrix and Servqual Method in XYZ Company

As a company that is engaged in the business of Certification Services, XYZ Company realize how important to satisfy customer requirement in order to compete in the era of globalization. The purpose of this observation is for knowing the services quality equipment who need to be repaired for improving customer satisfaction with House Of Quality (HOQ) Matrix and Servqual Method. Based on Processing Result of Distribution Table Data and Customer Satisfaction Percentage, obtained at 0% very dissatisfied customer, 0% dissatisfied customer, 8.29% quite satisfied customer, 52% satisfied customer and 39,71% very satisfied customer with customer satisfaction in XYZ Company, so that it can be concluded that services quality equipment who become repairment priority is making standard operating procedure in costumer services, addition or repairment of surveillance in XYZ Company, doing assessment from customer in every year as a review and evaluation improvement of performance, providing Service Skill and Communication Skill Training periodically for employees.

Keywords : Service Quality, Servqual, HoQ, XYZ Company

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Klarifikasi Jasa.....	6
2.1.3 Karakteristik Jasa	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Jasa	8
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa	8
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.7 Mengukur Kepuasan Pelanggan	10
2.1.8 Uji Validitas	11
2.1.9 Uji Reabilitas	12
2.1.10 Uji Kecukupan Data	13
2.1.11 Metode Servqual.....	14

2.1.12 Diagram Kartesius	16
2.1.13 <i>Matriks House of Quality</i>	19
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Studi Pendahuluan.....	23
3.3 Identifikasi Masalah	24
3.4 Studi Kepustakaan dan Pemahaman Konsep Servqual	24
3.5 Pengumpulan Data	24
3.6 Tahap Pengolahan Data dan Analisa.....	25
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.7 Diagram Alir Penelitian	26
BAB IV	26
PENGOLAHAN DATA	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Profil Perusahaan	26
4.1.2 Profil Responden	27
4.2 Identifikasi Dimensi Mutu Servqual	27
4.2.1 Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	27
4.2.2 Pembentukan Kuisisioner	28
4.3 Pengolahan Data.....	31
4.3.1 Penentuan Sampel.....	31
4.3.2 Pengukuran Tingkat Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	31
4.3.3 Rekapitan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	31
4.3.4 Uji Validitas	32
4.3.5 Uji Reliabilitas	35
4.3.6 Pengukuran Servqual	36
4.3.8 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	39
4.3.9 Gap Skor <i>Servqual</i>	40
4.3.10 Diagram Kartesius	41
4.4 Perancangan <i>House of Quality</i> (HoQ).....	45
4.4.1 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
4.4.2 Penentuan Target	47

4.4.3 Penentuan Rasio Perbaikan.....	48
4.4.4 Penentuan Bobot Atribut Jasa.....	48
4.4.5 Normalisasi Bobot	49
4.4.6 Penentuan Technical Correlation.....	51
4.4.7 Penentuan Arah Perbaikan dan Target	53
4.4.8 Hasil House of Quality (HoQ)	54
BAB V.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Distribusi dan Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
5.2 Performa Kualitas Atribut Kualitas Pelayanan	56
5.3 Rangking Atribut.....	56
5.4 Analisis Diagram Kartesius.....	57
5.5 Analisa Matriks House of Quality.....	59
BAB VI	62
KESIMPULAN	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Pelanggan	2
Tabel 4. 1 Penentuan Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4. 2 Penentuan Atribut Kuesioner Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 4. 3 Penentuan Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4. 5 Nilai Tingkat Keandalan Cronbac'h Alpha	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 8 Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4. 9 Nilai Tingkat Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 10 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 11 Skor Servqual/Gap Score	41
Tabel 4. 12 Nilai X dan Y Diagram Kartesius	43
Tabel 4. 13 Skor Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4. 14 Nilai Target tiap Atribut.....	47
Tabel 4. 15 Nilai Rasio Perbaikan tiap Atribut	48
Tabel 4. 16 Ketentuan Penilaian Sales Point	49
Tabel 4. 17 Nilai Bobot Atribut Jasa	49
Tabel 4. 18 Nilai Normalisasi Atribut Jasa	50
Tabel 4. 19 Respon Teknik Atribut Jasa	51
Tabel 4.20 Arah Perbaikan & Target Respon Teknik	53
Table 5.1 Distribusi dan Presentase Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 5.2 Gap Skor	56
Tabel 5.3 Ranking Gap Skor Atribut	57
Tabel 5.4 Analisa Respon Teknik terhadap Atribut Pelayanan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual SERVQUAL.....	15
Gambar 2. 2 Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2. 3 Model House of Quality (HOQ)	20
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Matriks Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	44
Gambar 4.2 Technical Correlation masing – masing atribut	52
Gambar 4.3 House of Quality	54