ABSTRAK

Upaya Peningkatan Kepuasan Pelayanan Jasa Di PT. XYZ Dengan Pendekatan Servqual-Six Sigma.

Tingginya tingkat persaingan antar perusahaan menyebabkan setiap perusahaan untuk selalu bersaing dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap stakeholdernya, salah satunya yaitu kepada konsumen. Permasalahan yang dihadapi adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. XYZ telah mampu memenuhi harapan dan kepentingan dari para konsumennya. Untuk meneliti permasalahan tersebut digunakan kuisioner yang diajukan kepada sejumlah konsumen sebagai alat dan teknik pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala likert. Sehingga terkumpul 24 responden dari 35 kuesioner yang disebarkan. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan metode ServQual-Six Sigma. Penggunaan dimensi ServQual adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT. XYZ dengan mengukur (gap) kesenjangan yang terjadi antara kepuasan konsumen dengan kepentingan konsumen dengan menempatkannya dalam dimensi pelayanan : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Sehingga diperoleh informasi atribut tiap dimensi yang perlu diperbaiki adalah : Ketersediaan ruang rapat, tata ruang dan fasilitas pendukungnya dengan gap (-1,00) dan tingkat sigma (3,08), Waktu pengiriman barang ke konsumen yang tepat waktu dengan gap (-1,67) dan tingkat sigma (3,13), Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi dengan gap (1,36) dan tingkat sigma (3,17). Yang kemudian akan dilakukan perbaikan dengan bantuan diagram Sebab-Akibat.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Kata Kunci : Gap (Kesenjangan), Dimensi Pelayanan, ServQual-Six Sigma dan Diagram Sebab-Akibat

http://digilib.mercubuana.ac.id/

ABSTRACT

Improving Satisfaction Services at PT. XYZ With Servqual-Six Sigma approach

The high level of competition between companies caused every company to always compete in providing superior service to all stakeholders, one of which is to the consumer. The problem faced is whether the services provided by PT. XYZ has been able to meet the expectations and interests of consumers. To investigate these problems the company used a questionnaire submitted to a number of consumers as the tools and techniques of data collection. The scale used in this method is the Likert scale. Thus collected 24 respondents from 35 questionnaires distributed. Data were collected and then processed using the method ServQual-Six Sigma. Use ServQual dimension is to determine the extent of customer satisfaction with the quality of service at PT. XYZ by measuring gap between consumer satisfaction with the interests of consumers by placing it in service dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Thus the company get information about each dimension attributes that need improvement are: The availability of meeting rooms, spatial and supporting facilities with a gap (-1.00) and sigma level (3.08), Time delivery of goods to customers on time with a gap (-1,67) and sigma level (3.13), corporate communications channel that can easily be reached with the gap (1.36) and sigma levels (3,17). Which then will be improved with the help of Cause and Effect diagram.

Keywords: Gap, Dimensional Services, ServQual-Six Sigma and Cause and Effect Diagram

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/