

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD) DI PT.XYZ**

Mega Silvy Tuarissa

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT. XYZ terhadap setiap konsumennya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh metode yang efektif bagi perusahaan dalam usahanya meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya sudah ada di PT. XYZ. Pada penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah pengintegrasian antara Servqual (*Service Quality*) dan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality*. Pada penelitian ini terdapat **5 Variabel** (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) dan **23 atribut** yang dirancang dalam menganalisa kualitas pelayanan yang ada di PT.XYZ. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa integrasi antara kedua metode ini cukup efektif untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada di PT. XYZ. Selain itu, dari hasil integrasi kedua metode ini diketahui bahwa variabel pelayanan yang seharusnya diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah variabel **“reliability”** dan untuk atribut pelayanan yang seharusnya diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah atribut ke-5 **“Waktu pengiriman barang yang tepat waktu”** hal ini dilihat dari nilai bobot GAP tertinggi dengan nilai **-2,56** oleh sebab itu PT. XYZ harus mampu memenuhi Waktu Pengiriman Barang dengan Tepat Waktu. Disamping itu juga melalui pengintegrasian servqual dan metode QFD ini didapatkan hasil bahwa langkah-langkah teknis yang perlu dilakukan dan diutamakan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. XYZ adalah dengan **“Respon Time Pelayanan Yang Cepat Dan Jelas”** hal ini dilihat dari nilai *Relative Importance* dari bobot nilai tertinggi dengan nilai **0.205**.

Kata kunci: *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Variabel Pelayanan, Atribut Pelayanan, Kualitas Pelayanan*

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
METHODS AT PT. XYZ***

Mega Silvyia Tuarissa

ABSTRACT

*This research was conducted to analyze the quality of services provided by PT. XYZ to every consumer. The purpose of this research is to obtain effective methods for the company in its efforts to improve the quality of services that previously existed in PT. Xyz. In this research, the analysis method used is the integration between Servqual (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) method modeled into the House of Quality form. In this study, there are **5 Variables (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)** and **23 attributes** designed in analyzing the quality of service in PT. XYZ. Based on the results of this research, it is known that the integration between the two methods is quite effective to analyze the quality of services in PT. XYZ. Besides, from the integration of these two methods, it is known that the service variables that should be prioritized to be improved and improved are the variables "**reliability**" and for service attributes that should be prioritized to be improved and improved is the **5th attribute "Time of delivery of goods on time"** this is seen from the highest GAP weight value with a value of **-2.56** therefore PT. XYZ must be able to meet the Time of Delivery of Goods on time. Besides, through the integration of the Service Quality method and QFD method, it is obtained that technical steps need to be done and prioritized to improve and improve the quality of service in PT. XYZ is **with "Fast and Clear Service Time Response"** this is seen from the Relative Importance value of the highest value weight with a value of **0.205**.*

Keywords: *Service Quality, Implementation of Quality Functions, Quality Houses, Service Variables, Service Attributes*