

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JASA KRL *COMMUTERLINE* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI STASIUN BOJONGGEDE

NURAINI

ABSTRAK

Persaingan dunia transportasi semakin ketat. Cara agar industri transportasi tetap bertahan adalah meningkatkan inovasi produk jasa dengan mempertimbangkan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. KRL *CommuterLine* merupakan pilihan transportasi yang ekonomis, dapat dijangkau, memiliki layanan operasional yang luas dan ekonomis secara teknologi. Penelitian dilakukan pada Stasiun Bojonggede. Sebagai pengukuran dengan dimensi kualitas pelayanan jasa dalam menentukan variabel kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi yaitu dengan *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu dengan pembentukan matriks *House of Quality (HOQ)* yang memiliki tingkat kepentingan relatif tertinggi. Mengacu pada Duru et al, 2011 pada umumnya QFD hanya mengaju pada kepuasan pelanggan dan mengabaikan kepuasan perusahaan sendiri. Maka dari itu, pada penelitian ini dilakukan suatu pengembangan untuk bisa mengakomodir dari hal tersebut yaitu dengan proses QFD melalui *House of Quality (HOQ)* dari dua arah yaitu HOQ pelanggan dan HOQ perusahaan. KRL *CommuterLine* pada stasiun Bojonggede perlu melakukan pelayanan yang ramah, aman dan nyaman bagi penumpang sebagai prioritas pengembangan dalam meningkatkan untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar memperoleh tingkat pelayanan yang optimal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, KRL *CommuterLine*, *Quality Function Deployment (QFD)*

QUALITY SERVICE ANALYSIS OF COMMUTERLINE KRL SATISFACTION SERVICE USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD IN BOJONGGEDE STATION

NURAINI

ABSTRACT

The competition in the transportation world is getting tougher. The way for the transportation industry to continue to improve service products with comfort and quality of service to meet customer satisfaction. KRL CommuterLine is an economical transportation choice, can reach, has extensive and economical operational services. The study was conducted at Bojonggede Station. The method used to measure service quality with service quality dimensions to determine customer needs variables that are not met with Quality Function Deployment (QFD) is by compiling a House of Quality (HOQ) matrix that provides benefits according to the needs of the highest quality. Referring to Duru et al, 2011 in general QFD only refers to customer satisfaction and ignores the company's own satisfaction. Therefore, in this study, a development was carried out to be able to accommodate this, namely the QFD process through the House of Quality (HOQ) from two directions, namely customer HOQ and company HOQ. The CommuterLine KRL at Bojonggede Station needs to provide friendly, safe and comfortable services for passengers in accordance with an increase in meeting the needs and expectations of customers in order to obtain an optimal level of service.

Keywords : *Quality of service, CommuterLine KRL, Quality Function Deployment (QFD)*