

---

## *Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction With Servqual And QFD Methods*

### **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan QFD**

Wahyu Satria Perkasa<sup>1</sup>, Atikha Sidhi Cahyana<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Email : [wahyusatria@umsida.ac.id](mailto:wahyusatria@umsida.ac.id), [atikhasidhi@umsida.ac.id](mailto:atikhasidhi@umsida.ac.id)

---

#### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa permasalahan dan menghasilkan alternatif usulan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Mentari Trans Nusantara di Sidoarjo. Alat analisis yang digunakan adalah melakukan tabulasi terhadap kuesioner, pengumpulan data yang berupa uji validitas dan uji realibilitas. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode Servqual dan QFD. Metode Servqual digunakan untuk mengetahui sejauh mana terjadinya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang berdampak pada terwujudnya kepuasan pelanggan. Metode QFD digunakan untuk memperjelas untuk melakukan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan atribut variabel pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pelanggan pada dimensi reliabilitas dan nilai tingkat kepuasannya yaitu: pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, pengiriman paket yang dilakukan selalu cepat dan tepat waktu, pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.*

**Kata kunci** : Service Quality dan Quality Function Deployment.

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the problem and produce alternative proposals in increasing customer satisfaction at PT. Mentari Trans Nusantara in Sidoarjo. The analytical tool used is tabulating the questionnaire, collecting data in the form of validity testing and reliability testing. The hypothesis in this study is that there is an Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction. The method used is the Servqual and QFD methods. The Servqual method is used to determine the extent to which the gap between customer perceptions and expectations ha an impact on the realization of customer satisfaction. QFD method is used to clarify to make improvements. The results of this study indicate that the service variable attributes that do not meet customer satisfaction are the dimensions of reliability and the value of the level of satisfaction, namely: employees provide maximum service to customers, employees are able to resolve complaints faced by customers, package delivery which is always done quickly and on time, employees have the knowledge to answer customer questions, and the timeliness of service is in accordance with the promises given.*

**Keywords** : Service Quality and Quality Function Deployment.

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen [1] (Harto, 2015). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi konsumen mengenai bagaimana sebuah pelayanan berjalan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Konsumen akan menganggap sebuah performa kualitas pelayanan rendah ketika persepsi yang ada dilapangan biasa dikatakan baik tetapi tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen ketika mereka benar-benar mencoba menggunakan pelayanan jasa tersebut dan konsumen akan menganggap sebuah performa kualitas pelayanan tinggi ketika pelayanan jasa yang mereka alami sesuai dengan ekspektasi mereka.

PT Mentari Trans Nusantara merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman yang memberikan pelayanan antar jemput paket atau dokumen. Sesuai dengan kebutuhan berbagai macam pelanggan maka PT Mentari Trans Nusantara menyediakan jasa pelayanan melalui angkutan darat, laut dan udara. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk memuaskan konsumennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Fenomena yang didapat dari hasil wawancara pada awal bulan Oktober 2021 yang dilakukan dengan Kepala Cabang PT. Mentari Trans Nusantara menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih perlu diperbaiki. Fenomena kinerja karyawan tersebut terindikasi dari rendahnya kualitas, efisiensi dan efektivitas kerja dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan penggunaan sumber daya manusia. Sistem pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dapat menimbulkan keluhan oleh pelanggan, jika hal itu dibiarkan tentu akan merugikan perusahaan, dan tentunya perusahaan akan kehilangan pelanggan. Kondisi itu dijumpai di lapangan dimana banyaknya keluhan dari pelanggan berupa keterlambatan barang, perhatian karyawan yang kurang, karyawan tidak mampu menjawab pertanyaan yang memuaskan kepada pelanggan, dan kondisi fasilitas ruang tunggu yang kurang.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan omset penjualan maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima pada PT. Mentari Trans Nusantara, sehingga kesenjangan antara pihak pelanggan sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyedia jasa pelayanan dapat diminimalkan. Dan diharapkan perusahaan dapat mengembangkan strategi perbaikan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan pelanggan.

## METODE

### A. *SERVQUAL (Service Quality)*

*Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga [1] (Harto, 2015).

Dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah :

- 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- 3) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- 4) Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Menurut [2] (Ulkhag, 2017) metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas layanan jasa yang membandingkan antara harapan atau ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seorang pelanggan dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Untuk mengukur kualitas layanan jasa dengan menggunakan

metode Servqual, terdapat 22 indikator yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berikut ini adalah 22 indikator membentuk lima dimensi, dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Dimensi Dan Indikator Servqual

Dimensi	Indikator
<i>Tangibles</i>	T1 Peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik.
	T2 Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman.
	T3 Penampilan petugas rapi dan menarik.
	T4 Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman.
<i>Reliability</i>	R1 Layanan diberikan tepat waktu.
	R2 Proses registrasi layanan mudah dan cepat.
	R3 Akses layanan stabil.
	R4 Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
	R5 Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
<i>Responsiveness</i>	S1 Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat.
	S2 Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya.
	S3 Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus.
	S4 Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas
<i>Assurance</i>	A1 Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan.
	A2 Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah.
	A3 Tidak ada gangguan pada sistem layanan
	A4 Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah.
<i>Empathy</i>	E1 Adanya tindakan <i>caring after sales</i> kepada pelanggan.
	E2 Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan.
	E3 Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan.
	E4 Pelanggan mendapatkan dapat informasi apabila ada layanan baru.
	E5 Tersedia tempat kritik dan saran.

## B. *Quality Function Deployment (QFD)*

*Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode perencanaan dan pengembangan produk atau jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut [3] (Suhendar, 2014). Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktivitas utama yaitu:

- Perencanaan Produk (*Product Planning*). Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan-kebutuhan teknik (*technical requirements*).
- Desain Produk (*Product Design*). Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
- Perencanaan Proses (*Process Planning*). Mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.
- Perencanaan Pengendalian Proses (*Process Planning Control*). Menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

## C. *House of Quality (HoQ)*

Menurut [4] (Hakim, 2017), HoQ digunakan oleh tim di berbagai bidang untuk menerjemahkan persyaratan konsumen (*customer requirement*), hasil riset pasar dan *benchmarking* data kedalam sejumlah target teknis prioritas. Bagian-bagian dari HoQ adalah sebagai berikut.

- Customer Need and Benefits* (Kebutuhan Pelanggan). Berisi daftar kebutuhan dan ekspektasi konsumen terhadap nilai produk, jasa atau proses yang biasanya diperoleh dari suara pelanggan dan telah diubah ke dalam tabel matriks kebutuhan pelanggan.
- Planning Matrix* (Matriks Perencanaan). Matriks perencanaan ditujukan untuk menyusun dan mengembangkan beberapa pilihan strategis dalam nilai-nilai kepuasan konsumen tertinggi.
- Technical Response* (Respon Teknis). *Technical Response* merupakan cara mengetahui bagaimana perusahaan dalam mendeskripsikan perencanaan produk atau jasa untuk dikembangkan. Deskripsi ini diperoleh dari keinginan konsumen dan kebutuhannya.

## *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana*

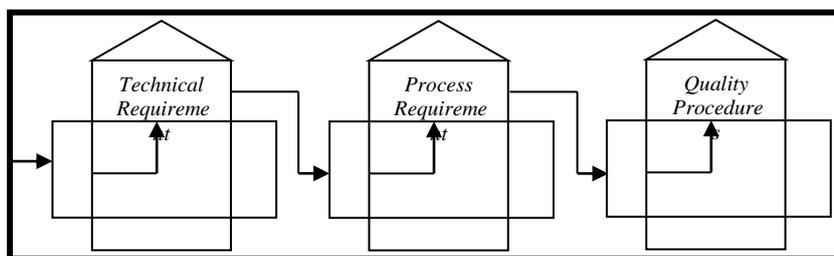
d. *Relationship* (Korelasi). Bagian ini menjelaskan bagaimana hubungan antara setiap elemen dari *technical response* dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Simbol yang digunakan pada kolom *relationship* ditunjukkan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Simbol Korelasi

Simbol	Arti Keterangan		Nilai
	<i>Not Linked</i>	Tidak ada hubungan	0
△	<i>Possibly Linked</i>	Bila ada kemungkinan terjadi antar hubungan keduanya	1
○	<i>Moderately Linked</i>	Bila hubungan yang terjadi biasa-biasa saja	3
●	<i>Srongly Linked</i>	Bila ada hubungan yang kuat	9

#### D. Matrik House Of Quality

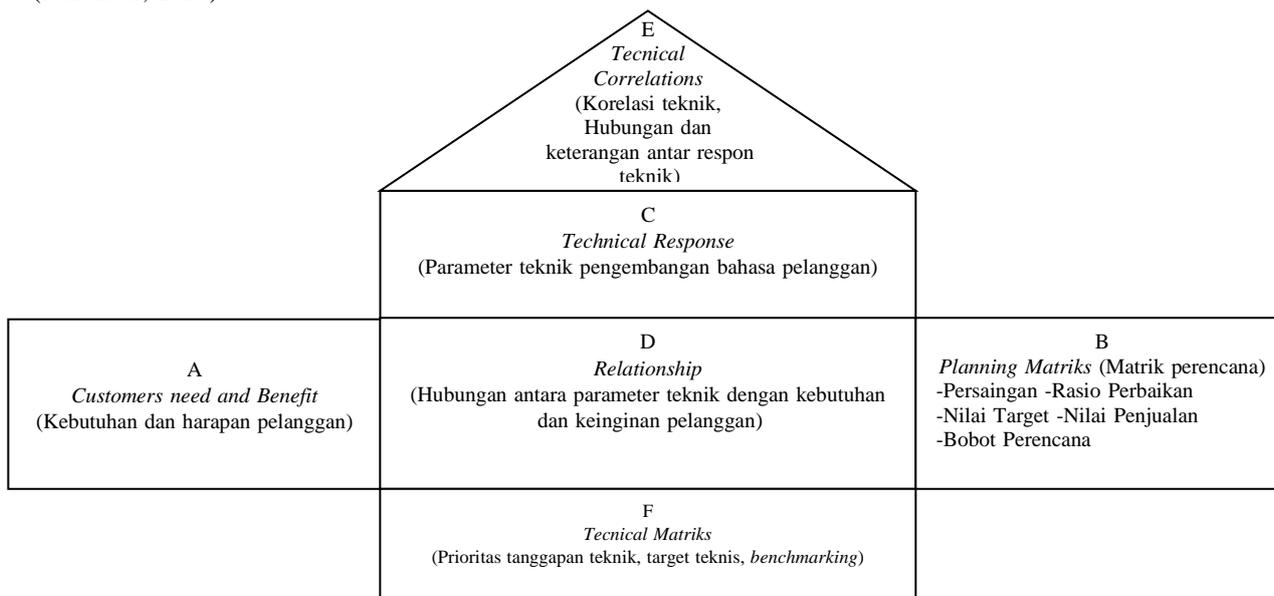
Dalam QFD, suatu matriks yang saling berhubungan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan pelanggan dan parameter teknik dari produk atau jasa. Pada sisi tangan kiri (bagian 1), terdiri dari daftar *input* yang berisi keinginan dari konsumen. Masukan diterjemahkan ke dalam *output* yang teknis, yang dimasukkan di bagian 2 dari matriks itu. *Output* dari matriks 2 menjadi *input* untuk matriks bagian 3, berikut hasil penelitian dengan metode QFD seperti terlihat pada gambar 2.1 [3] (Suhendar, 2014).



Sumber : (Suhendar, 2014)

Gambar 2.1 Matrik House Of Quality

Proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *The House Of Quality*. Matrik ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya. Matrik yang disebut *House Of Quality* secara umum dapat dilihat pada gambar 2.2 [3] (Suhendar, 2014).



Sumber : (Suhendar, 2014)

#### Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana

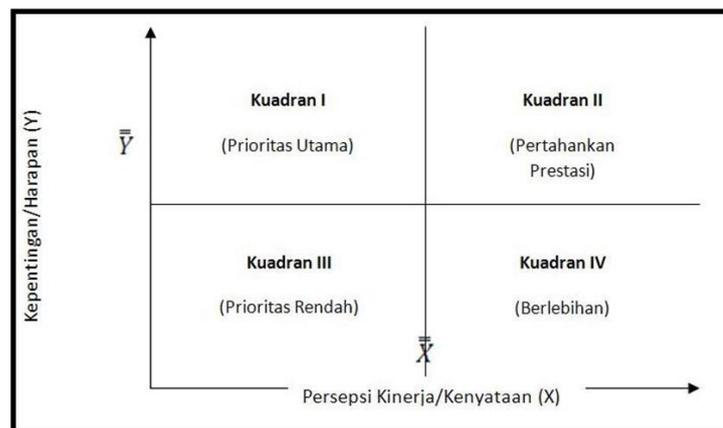
Gambar 2.2 *The House Of Quality*

**E. Tahapan-tahapan Implementasi *Quality Function Deployment***

- a. Fase pertama (Mengumpulkan Suara Konsumen (*Voice of Customer*)) prosedur umum dalam pengumpulan dalam mengumpulkan suara konsumen adalah :
  - 1) Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap konsumen.
  - 2) Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut.
- b. Fase Kedua (Menyusun rumah kualitas atau *House of Quality*). Langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas meliputi: Pembuatan matrik keinginan konsumen, pembuatan parameter Teknik, menentukan hubungan parameter teknik dengan keinginan konsumen, korelasi teknis, *benchmarking* dan penetapan target.
- c. Fase Ketiga (Analisis dan Intepretasi). Merupakan analisis dari tahapan-tahapan diatas. Adapun tahapan ini antara lain:
  - 1) Menyiapkan dukungan organisasional, meliputi dukungan dari pihak manajemen, dukungan fungsional dan dukungan teknis QFD.
  - 2) Menentukan tujuan ataupun keuntungan yang diharapkan dari kegiatan QFD.
  - 3) Menentukan siapa pelanggan. Karena dalam proses QFD penilaian banyak dilakukan oleh pelanggan.
  - 4) Menentukan cukupan produk. Dalam hal ini harus ditentukan dahulu bagian mana dari produk atau jasa yang termasuk dan tidak termasuk dalam aktivitas QFD.
  - 5) Melengkapi fasilitas dan material yang mendukung bagi pelaksanaan QFD.

**F. Diagram Kartesius**

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran, sebagaimana gambar 2.3 dibawah ini [5] (Supranto, 2001):



Gambar 2.3 Diagram Kartesius  
 Sumber : (Supranto, 2001)

Keterangan :

- a. Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak Manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan/ harapan.

- b. Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan manajemen sesuai keinginan/harapan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
- c. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, pelaksanaannya dijalankan oleh manajemen secara cukup atau biasa saja.
- d. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/sangat memuaskan. Fasilitas pelayanan menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan kepentingan/harapan pelanggan dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas kuisioner tentang kenyataan pelayanan, yang telah disusun oleh peneliti sebanyak 32 pertanyaan, dan disebarakan kepada 154 koresponden yang merupakan pelanggan MTN cabang Sidoarjo, dengan nilai korelasi  $\geq 0,30$  yang terlihat pada tabel 3.1 sampai tabel 3.6.

Tabel 3.1 Hasil Uji validitas Kenyataan Pelayanan (*Reliability*)

No Pertanyaan	Nilai korelasi	Skala	Interpretasi
Reliabiliti 1	0.689	$\geq 0,30$	Valid
Reliabiliti 2	0.991	$\geq 0,30$	Valid
Reliabiliti 3	0.991	$\geq 0,30$	Valid
Reliabiliti 4	0.991	$\geq 0,30$	Valid
Reliabiliti 5	0.991	$\geq 0,30$	Valid

Tabel 3.2 Hasil Uji validitas Kenyataan Pelayanan (Asuransi)

No Pertanyaan	Nilai korelasi	Skala	Interpretasi
Asuransi 1	0.821	$\geq 0,30$	Valid
Asuransi 2	0.891	$\geq 0,30$	Valid
Asuransi 3	0.774	$\geq 0,30$	Valid
Asuransi 4	0.821	$\geq 0,30$	Valid
Asuransi 5	0.891	$\geq 0,30$	Valid
Asuransi 6	0.774	$\geq 0,30$	Valid

Tabel 3.3 Hasil Uji validitas Kenyataan Pelayanan (Bukti Fisik)

No Pertanyaan	Nilai korelasi	Skala	Interpretasi
Bukti Fisik 1	0.935	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 2	0.945	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 3	0.882	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 4	0.935	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 5	0.945	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 6	0.882	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 7	0.935	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 8	0.945	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 9	0.935	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 10	0.945	$\geq 0,30$	Valid
Bukti Fisik 11	0.882	$\geq 0,30$	Valid

Tabel 3.4 Hasil Uji validitas Kenyataan Pelayanan (Empati)

No Pertanyaan	Nilai korelasi	Skala	Interpretasi
Empati 1	0.888	$\geq 0,30$	Valid
Empati 2	0.824	$\geq 0,30$	Valid
Empati 3	0.746	$\geq 0,30$	Valid
Empati 4	0.888	$\geq 0,30$	Valid
Empati 5	0.824	$\geq 0,30$	Valid

Tabel 3.5 Hasil Uji validitas Kenyataan Pelayanan (Daya Tanggap)

No Pertanyaan	Nilai korelasi	Skala	Interpretasi
---------------	----------------	-------	--------------

*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana*

Daya Tanggap 1	0.953	≥ 0,30	Valid
Daya Tanggap 2	0.855	≥ 0,30	Valid
Daya Tanggap 3	0.946	≥ 0,30	Valid
Daya Tanggap 4	0.953	≥ 0,30	Valid
Daya Tanggap 5	0.946	≥ 0,30	Valid

### B. Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas kuisioner tentang kenyataan pelayanan, yang telah disusun oleh peneliti sebanyak 32 pertanyaan, dan disebarakan kepada 154 koresponden yang merupakan pelanggan MTN cabang sidoarjo. Hasilnya bisa dikatakan reliabel semua karena nilainya diatas 0.60, sesuai dengan metode Koefisien Alpha Cronbach's yang terlihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Nilai	Skala	Interpretasi
Reliabiliti	0.832	≥ 0.60	Reliabel
Asuransi	0.804	≥ 0.60	Reliabel
Bukti Fisik	0.789	≥ 0.60	Reliabel
Empati	0.814	≥ 0.60	Reliabel
Daya Tanggap	0.830	≥ 0.60	Reliabel

### C. Diagram Kartesius

Berikut ini adalah nilai rata-rata kepentingan dan kepuasan semua atribut dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan Semua Atribut

No.	Atribut	Kepentingan /Harapan	Kepuasan/ Persepsi
1	Apakah pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan?	4,84	3,94
2	Apakah pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan?	4,84	4,16
3	Apakah pengiriman paket yang dilakukan selalu cepat dan tepat waktu?	4,84	4,16
4	Apakah pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan?	4,84	4,16
5	Apakah ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan?	4,84	4,16
6	Apakah pegawai MTN ramah dan sopan dalam melayani konsumen?	4,94	4,40
7	Apakah pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami?	4,91	4,42
8	Apakah perusahaan membuat konsumen merasa aman dan percaya pada barang yang dikirimkan?	4,88	4,34

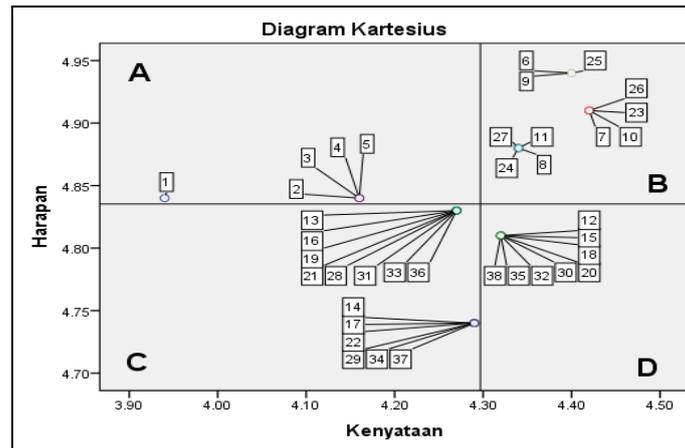
Tabel 3.8 Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan Semua Atribut (Lanjutan...)

No.	Atribut	Kepentingan /Harapan	Kepuasan/ Persepsi
9	Apakah pegawai mempunyai pengetahuan yang luas?	4,94	4,40
10	Apakah perusahaan menjamin keamanan terhadap barang yang dikirimkan?	4,91	4,42
11	Apakah pemberian jaminan penggantian produk, jika ditemukan produk yang rusak / cacat?	4,88	4,34
12	Apakah tampilan dan Interior bangunan MTN menarik?	4,81	4,32
13	Apakah gedung MTN bersih dan rapi?	4,83	4,27
14	Apakah sarana parkir luas?	4,74	4,29
15	Apakah peralatan dan perlengkapan yang digunakan mendukung pelayanan?	4,81	4,32
16	Apakah pegawai MTN berpenampilan bersih, rapi dan menarik?	4,83	4,27
17	Apakah ruangnya bersih dan tidak berbau?	4,74	4,29
18	Adanya toilet bagi konsumen?	4,81	4,32
19	Apakah tersedia tempat duduk bagi konsumen?	4,83	4,27
20	Apakah keberadaan jumlah pelayan dan kasir yang memadai dalam melayani konsumen?	4,81	4,32
21	Adanya security yang memadai untuk menjaga keamanan dan tempat parkir?	4,83	4,27
22	Adakah fasilitas delivery order (antar jemput barang)?	4,74	4,29
23	Apakah pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen?	4,91	4,42
24	Apakah pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan konsumen?	4,88	4,34
25	Apakah pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen?	4,94	4,40
26	Apakah pegawai memberikan perhatian baik secara personal maupun individu terhadap konsumen?	4,91	4,42
27	Apakah pegawai mengerti keinginan para konsumen?	4,88	4,34

### Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana

28	Apakah pegawai mampu melayani pelanggan dengan cepat?	4,83	4,27
29	Apakah pegawai dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik?	4,74	4,29
30	Apakah pegawai selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan?	4,81	4,32
31	Apakah pegawai memberi solusi terhadap keluhan pelanggan?	4,83	4,27
32	Apakah pegawai cepat merespon pelanggan yang datang?	4,81	4,32

Dari data tabel 3.8 diperoleh diagram Kartesius yang terlihat pada gambar 3.1 dibawah ini:

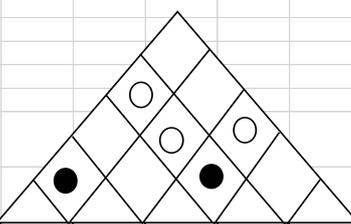


Gambar 3.1 Diagram Kartesius  
Sumber : Pengolahan Data Kuisisioner

Setelah dilakukan pengolahan data dengan diagram Kartesius, maka hal-hal yang terdapat dalam kuadran A, merupakan hal yang prioritas untuk segera dilakukan perbaikan oleh MTN Sidoarjo, dan sekaligus menjadi *voice of customer* yang menjadi syarat utama dalam pembetulan *House of Quality*.

**D. House of Quality**

menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan atau harapan pelanggan dan bagaimana memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. *House of Quality* dibuat berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan derajat kepentingan sampai dengan interaksi parameter teknik. Dalam bagan *Quality Function Deployment* atribut-atribut pelayanan jasa digambarkan secara vertikal di sebelah kiri dan parameter teknik di gambar secara horizontal dibagian atas, yang ditunjukkan pada gambar 3.2.

												
		Column										
		1	2	3	4	5						
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">                     Functional Requirement                 </div>										
		Customer Requirement										
		Keterangan Simbol :										
Row	Customers Importance	●	○	△								
		Kuat : 9	Sedang : 3	Lemah : 1	Memberikan pelayanan sepenuh hati	Komunikatif dan responsive dalam memberikan bantuan ke pelanggan	Memiliki sistem pelacakan pengiriman otomatis yang dapat diakses oleh semua pelanggan	Memberikan penjelasan kepada pelanggan yang memiliki pertanyaan terkait jasa pengiriman barang	Menambah drop point di beberapa daerah yang bisa menjangkau wilayah terdekat	Nilai Target	Sales Point	Rasio Perbaikan
1	4,84	●	○		○		4	1,2	0,83	4,8	0,151	
2	4,84		●	△	○	△	5	1,2	1,03	6	0,189	
3	4,84			○		○	5	1,5	1,03	7,5	0,236	
4	4,84		△		●		5	1,2	1,03	6	0,189	
5	4,84			△		○	5	1,5	1,03	7,5	0,236	
Bobot Kolom		43,56	62,92	24,2	72,6	33,88	24	6,6	4,96	31,8	1,00	
Absolute Weight and Percent		4,8	6	7,5	6	7,5						
Prioritas		3	2	5	1	4						
Target Spesifikasi		Bisa terpenuhi	Bisa terpenuhi	Dapat diusahakan	Bisa terpenuhi	Dapat diusahakan						

Gambar 3.2 Hubungan antar Matriks *What's* dan *How's* MTN Sidoarjo

### E. Alternatif Usulan

Alternatif usulan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT.Mentari Trans Nusantara diantaranya yaitu :

- 1) Memberikan penjelasan kepada pelanggan yang memiliki pertanyaan terkait jasa pengiriman barang. Hal ini dimaksudkan agar karyawan bisa memenuhi segala keingintahuan pelanggan tentang informasi mengenai jasa pengiriman yang akan digunakan.
- 2) Komunikatif dan responsive dalam memberikan bantuan ke pelanggan. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.

### Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana

- 3) Memberikan pelayanan sepenuh hati. Penerapan budaya tersebut dimaksudkan supaya pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik.
- 4) Menambah drop point di beberapa daerah yang bisa menjangkau wilayah terdekat. Hal ini dimaksudkan agar pengiriman lebih efisien dan tidak memakan waktu lebih lama untuk sampai ke tujuan. Dan memudahkan pelanggan apabila ingin mengambil barangnya di drop point terdekat.
- 5) Memiliki sistem pelacakan pengiriman otomatis yang dapat diakses oleh semua pelanggan. Penerapan hal ini diharapkan agar memudahkan seluruh pelanggan untuk melacak dimana posisi barang mereka dan kapan waktu kedatangan barang tersebut dengan lebih akurat.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dimensi kehandalan/reliability terdapat indikator yang memiliki tingkat kesesuaian rendah dan harus segera dilakukan perbaikan. Adapun akar permasalahan dalam PT MTN yang harus dilakukan perbaikan antara lain : Pelayanan secara maksimal kepada pelanggan PT MTN, Penyelesaian keluhan yang dihadapi pelanggan, Kecepatan pengiriman barang ke tujuan, Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pelanggan, Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- B. Penelitian ini menghasilkan alternatif usulan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT.Mentari Trans Nusantara diantaranya yaitu :
  - 1) Memberikan penjelasan kepada pelanggan yang memiliki pertanyaan terkait jasa pengiriman barang. Hal ini dimaksudkan agar karyawan bisa memenuhi segala keingintahuan pelanggan tentang informasi mengenai jasa pengiriman yang akan digunakan.
  - 2) Komunikatif dan responsive dalam memberikan bantuan ke pelanggan. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.
  - 3) Memberikan pelayanan sepenuh hati. Penerapan budaya tersebut dimaksudkan supaya pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik.
  - 4) Menambah drop point di beberapa daerah yang bisa menjangkau wilayah terdekat. Hal ini dimaksudkan agar pengiriman lebih efisien dan tidak memakan waktu lebih lama untuk sampai ke tujuan. Dan memudahkan pelanggan apabila ingin mengambil barangnya di drop point terdekat.
  - 5) Memiliki sistem pelacakan pengiriman otomatis yang dapat diakses oleh semua pelanggan. Penerapan hal ini diharapkan agar memudahkan seluruh pelanggan untuk melacak dimana posisi barang mereka dan kapan waktu kedatangan barang tersebut dengan lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Harto, " Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan," *Jurnal Teknoif*, pp. 20-30, 2015.
- [2] M. M. Ulkhaq, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan *SERVQUAL*: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, pp. 61-67, 2017.
- [3] E. Suhendar, "Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB," *Journal Of Engineering*, pp. 372-386, 2014.
- [4] A. L. Hakim, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Pada J&T Express," *Jurnal Matrix*, pp. 11-20, 2017.
- [5] J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

---

*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan QFD / Wahyu Satria Perkasa, Atikha Sidhi Cahyana*