

## Integrasi servqual dan kano model ke dalam QFD sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan paket pos di PT. Pos Indonesia = Integrating servqual and kano model into QFD for improvement of package service quality in PT. Pos Indonesia

Henny Yulius, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123397&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Pos Indonesia merupakan suatu BUMN yang bergerak dalam kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang dan barang. Salah satu produk yang ditawarkan oleh PT.Pos Indonesia adalah jasa layanan pengiriman paket Penelitian yang dilakukan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan paket pos di PT. Pos Indonesia, dengan menggunakan metode gabungan Servqual, Kano Model dan QFD. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa ada 28 atribut pelayanan paket pos yang merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa paket pos. Selain itu juga dapat diklasifikasi kategori atribut-atribut tersebut, 2 atribut kategori A (attractive), 15 atribut kategori O (one-dimensional), serta 11 atribut kategori M (Must-be). Dengan melihat matrik house of quality, maka hal-hal yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen pos indonesia adalah penyempurnaan SOP penerimaan paket, peningkatan kinerja waktu dan standarisasi waktu tempuh kiriman, pengembangan jaringan angkutan, penyempurnaan SOP pengiriman paket dan mekanisasi dan otomatisasi berbagai layanan manual.

<hr>

PT. Pos Indonesia is a government public company which is involved in business of information, money, and package delivery service. This research attempts to improve service quality. This research uses combined method, it consists of servqual, kano model, and quality function deployment (QFD). Research can identify 28 attributes. These attributes are customer requirements. These attributes also can be classified into the three categories, i.e: attractive, one-dimensional, and must-be. 2 attributes are attractive, 11 attributes are must-be, and 15 attributes are one-dimensional. Analysing matrix house of quality, thus many things that need to be carried out by the Indonesian post office management are finishing of SOP packages acceptance, improvement of time-series, standardization of time limit delivery, developing of transportation networking, including finishing of SOP package's delivery, and mechanism and automation of various manual services.