Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Peningkatan kualitas jasa penerbangan di PT Merpati Nusantara Airlines dengan metode quality function deployment

Viny Oktavia, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247656&lokasi=lokal

---

Abstrak

Agar dapat bersaing dengan kompetitor dan menghindari adanya protes atau keluhan dari pelanggan, PT. Merpati Nusantara Airlines perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangannya. Dalam fangka usaha peningkatan kualitas ini maka dipertukan adanya riset atau penelitian untuk mengidentilikasi atribut keinginan pelanggan terhadap jasa penerbangan. Quafty Function Deployment (QFD) merupakan salah satu kiat manajemen mutu terpadu yang mengutamakan kebutuhan pelanggan pada rancangan produk atau jasa yang ditawarkan. karena itulah QFD merupakan metode yang oocok dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa penerbangan oleh PT. MNA.

Langkah awal dalam QFD adalah menentukan atribut keinginan pelanggan terhadap Iayanan jasa penerbangan, tingkat kepentingan terhadap atribut tersebut dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penerbangan yang diberikan PT. MNA dan PT. GIA sebagai kompetitor. Semua data yang dibutuhkan diperoleh dengan Cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. MNA, dengan sebelumnya terlebih dahulu dilakukan pembuatan pilot sample dan pengujian terhadap pilot sample. Langkah selanjutnya adalah menentukan respon teknikal yang merupakan rencana kegiatan yang harus dilakukan PT. MNA dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Data informasi teknikal diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan pihak internal perusahaan. Setelah semua data terkumpul kemudian dilakukan pembuatan dan analisa House of Quality (HOQ) yang merupakan tampilan matriks dari QFD.

Dari analisa HOQ diperoleh lima atribut yang dipentingkan oleh pelanggan berdasarkan nilai level of importance tertinggi, dan lima atribut keinginan pelanggan yang dipentingkan berdasarkan level of importance yang juga mempertimbangkan faktor internal perusahaan (row weight). Selain itu analisa HOQ juga manghasilkan rencana kegiatan (technical response) yang harus dipriorilaskan PT. MNA dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan baik berdasarkan level of importance (13 atfibut) dan berdasarkan row weight (15 atribut.)