

# Analisis kepuasan pelanggan dengan integrasi ServQual dan Kano model ke dalam QFD = Customer satisfaction analysis by integrating ServQual and Kano's model into QFD

Syafarial Akbar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250240&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dengan meningkatnya persaingan pasar, mengandalkan perbaikan yang terus-menerus saja tidak cukup untuk mempertahankan dan mengembangkan daya saing sebuah perusahaan. Lebih dari itu perusahaan membutuhkan strategi yang berbeda yang bersifat lebih inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi kepuasan pelanggan mereka, mengarahkan upaya-upaya perbaikan dengan meningkatkan atribut pelayanan yang masih lemah, serta membantu mengembangkan pelayanan yang bersifat inovatif melalui identifikasi atribut pelayanan yang menarik bagi pelanggan.

Penelitian dilakukan di salah satu perusahaan distributor lokal alat-alat berat dengan mengintegrasikan 3 metode yang berbeda (ServQual, Kano model, dan QFD). Servqual mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan, Kano model mengidentifikasi layanan yang bersifat inovatif dan menarik bagi pelanggan, dan QFD menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi respon teknis yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

Didapatkan sebanyak 17 atribut yang harus diperbaiki dengan dua atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan perbaikan dan suku cadang diluar jam / hari kerja dan layanan pengecekan unit secara berkala untuk setiap produk yang pelanggan pesan. Selain itu menambah kantor perwakilan di beberapa tempat strategis dan menambah personil serta fasilitas untuk penanganan suku cadang dan perbaikan merupakan 2 respon teknis yang menjadi prioritas untuk dilakukan.

*With increasing market competition, it is not sufficient for companies to solely rely on continuous improvement in order to maintain and develop their competitive edge. There is a need to begin a different strategy through innovation. This research aims to help company to evaluate their customer satisfaction, to guide improvement efforts by strengthening weak attributes, and to assist an innovative services development through identify attributes that are attractive to the customer.*

This research conducted at one of local heavy equipment distributor by integrating 3 different scientific methodologies (ServQual, Kano's Model, and QFD). Strengths and weaknesses of service quality attributes are defined by ServQual, while Kano's model identify attributes that are attractive to the customer, then QFD transfer needs into appropriate technical requirements.

There are 17 service quality attributes that have to be improved with two most important, they are the ease of getting service and spare parts outside the working hours / working days and periodically check for units which have delivered. Then two most priorities of technical responses that should be applied are build more representative office at several strategic place and adding more personnel & facilities for parts, service, & customer support.