

Analisa kualitas jasa pelayanan hypermarket yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui QFD (studi kasus di PT. X) = analysis of hypermarket service quality to effectively improve customer service quality using QFD (case study in PT. X)

Sri Winarti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316861&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini menganalisa kualitas jasa pelayanan hypermarket yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh metode yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui analisa kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Quality Function Deployment (QFD) yang menggunakan Model House of Quality yang berpedoman pada Metode Servqual.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kombinasi dari kedua metode ini cukup efektif dalam menganalisa kualitas jasa pada hypermarket. Metode ini dapat mengidentifikasi, mengevaluasi dan menganalisa variabel kualitas jasa pelayanan hypermarket, sehingga kualitas pelayanan pelanggan dapat ditingkatkan. Dengan metode ini dapat diperoleh prioritas perbaikan, sehingga rencana perbaikan kualitas jasa pelayanan dapat dilakukan dengan jelas yaitu dalam menangani berbagai permasalahan terhadap pelanggan.

<hr>This paper is analyzing the quality service of hypermarket to effectively improve the customer service quality. The purpose of this research is to find the effective method for improving service quality using customer satisfaction analysis. The method used in this research is Quality Function Deployment (QFD) utilizing House of Quality Model combined with Servqual method.

The conclusion of this research is the combination of those two methods is proven effective for analyzing the quality service of hypermarket. The combined methods have enabled identification, evaluation, and analysis of the service quality variables of hypermarket, in order to improve customer service quality. Improvement prioritization could also be organized so that improvement plan would be effectively implemented for solving any problems related to customers.