

Analisa Service Quality (SQ) Dengan Metode Six Sigma (Studi Kasus Pada PT. Trans Antar Nusabird/Cititrans) = Service Quality Analysis With Six Sigma Method (Case Study Of PT. Trans Antar Nusabird/Cititrans)

Dimas Eka Pradana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541943&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan mendukung daya saing perusahaan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejumlah keluhan atau komplain yang muncul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komplain apa saja atas layanan PT. Trans Antar Nusabird dan penyebab komplain tersebut. Penelitian ini menggunakan metode Six Sigma dengan pendekatan DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) untuk melakukan perbaikan kualitas layanan PT. Trans Antar Nusabird. Data diperoleh melalui survei pelanggan perusahaan untuk mengukur persepsi kualitas layanan berdasarkan variabel Reability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness dan melakukan wawancara dengan manajemen dan karyawan PT. Trans Antar Nusabird serta pelanggan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi. Berdasarkan hasil Pareto Chart diperoleh komplain terbanyak adalah kenyamanan kendaraan, keamanan pengemudi mengendarai kendaraan, kebersihan kendaraan, kebersihan pool, kenyamanan pengemudi dan jaminan keaman dalam perjalanan. Penyebab utama masing-masing komplain tersebut adalah usia kendaraan lebih dari 4 tahun, penjadwalan pengemudi tidak tepat dan tidak ada petugas khusus kebersihan. Rekomendasi perbaikan yang akan dilakukan adalah melakukan peremajaan kendaraan, evaluasi penjadwalan pengemudi dengan menyesuaikan jadwal keberangkatan dan menambah petugas khusus kebersihan pool.

.....Service quality greatly affects the level of customer satisfaction and supports the company's competitiveness. The level of customer satisfaction can be seen from the number of complaints or complaints that arise. This study aims to find out any complaints about the services of PT. Trans Antar Nusabird and the cause of the complaint. This study uses the Six Sigma method with the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) approach to improve the quality of PT. Trans Between Nusabird. Data were obtained through a survey of corporate customers to measure perceived service quality based on the variables Reability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness and conducted interviews with the management and employees of PT. Trans Antar Nusabird and customers to identify problems encountered. Based on the results of the Pareto Chart, the most complaints were obtained for the comfort of the vehicle, the safety of the driver driving the vehicle, the cleanliness of the vehicle, the cleanliness of the pool, the comfort of the driver and the guarantee of safety while traveling. The main causes for each of these complaints are the age of the vehicle which is more than 4 years old, the driver's scheduling is not correct and there is no special cleaning staff. Recommendations for improvements to be made are rejuvenating vehicles, evaluating driver scheduling by adjusting departure schedules and adding special pool cleaning officers.