

**INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL KE DALAM QFD
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PAKET POS DI PT. POS INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Teknik

**HENNY YULIUS
0706174202**



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM PASCA SARJANA TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Henny Yulius

NPM : 0706174202

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Henny Yulius
NPM : 0706174202
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tesis : Integrasi Servqual dan Kano Model Ke Dalam
QFD Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas
Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Ir. Akhmad Hidayatno, MBT ()

Pembimbing 2 : Ir.Boy Nurtjahyo M, MSIE ()

Penguji : Ir. Isti Surjandari, MT, MA, Ph.D ()

Penguji : Ir. Yadrifil, MSc ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Asslamualaikum Wr. Wb

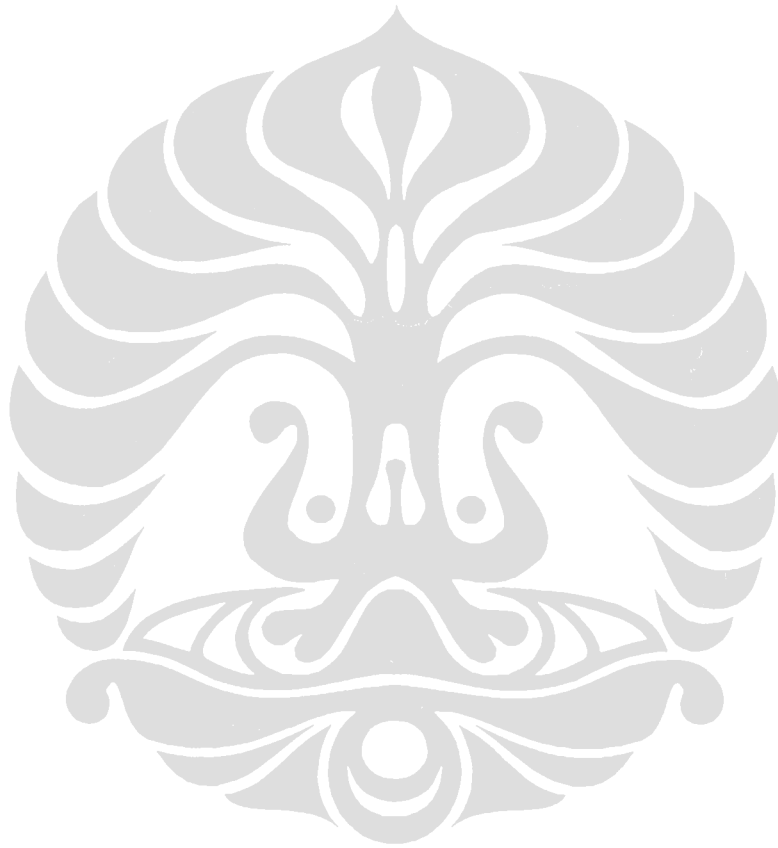
Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. T. Yuri Zagloel, M.Eng Sc selaku Ketua Departemen Teknik Industri.
2. Bapak Ir. Akhmad Hidayatno, MBT selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Ir. Boy Nurtjahyo, M.SIE. selaku pembimbing 2, yang selalu sabar membimbing, memberi masukan dan dorongan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Teknik Industri atas dengan ikhlas memberikan pengajaran selama perkuliahan.
4. Emak dan Bapak tercinta yang selalu mendo'akan, motivasi, bimbingan dan kasih sayangnya yang tiada batas. *"Tanpamu saya bukanlah apa-apa!!"*
5. Kakak- kakaku tercinta, Da Wan, Ni Nel, Ni Rina dan Ni Elma yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat.
6. Bapak Akbar dan Bapak Bambang selaku SDM PT. Pos Indonesia serta Pak Agam, terima kasih atas izin yang telah diberikan untuk mengadakan riset dan penelitian dan waktu luangnya untuk melakukan wawancara.
7. Rekan-rekan Program Teknik Industri, Pak Andri, Pak Arief, Pak Rahmat, Agus, Ibu Marama, Mba Dewi, Mba Niken, Mba Nisa, Denny dan Daen, dan lainnya atas kebersamaannya selama perkuliahan.
8. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga tugas akhir ini dapat selesai

Semoga Allah swt memberikan balasan yang berlipat. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, mohon ma'af atas segala kekurangan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat untuk Agama, Bangsa dan Negara serta almamater khususnya bagi mahasiswa yang melakukan penelitian lanjutan sehubungan dengan topik yang berhubungan dengan tesis ini dan perkebangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

Depok, 22 Juni 2009

Penulis,



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henny Yulius
NPM : 0706174202
Program Studi : Teknik Industri
Departemen : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Integrasi Servqual dan Kano Model Ke Dalam QFD Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 22 Juni 2009
Yang Menyatakan,

(Henny Yulius)

ABSTRAK

Nama : Henny Yulius
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Integrasi Servqual dan Kano Model Ke Dalam QFD Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos Di PT. Pos Indonesia.

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.

Kata Kunci :
Servqual, Kano Model, Quality Function Deployment

ABSTRACT

Name : Henny Yulius
Study Program : Industrial Engineering
Title : Integrating Servqual and Kano Model Into QFD For Improvement of Package Service Quality in PT. Pos Indonesia

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.

Key Word :
Servqual, Kano Model, Quality Function Deployment

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah | 3 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Batasan Masalah | 5 |
| 1.7 Metodologi Penelitian | 6 |
| 1.8 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Manajemen Kualitas | 9 |
| 2.1.1 Kualitas | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Jasa | 11 |
| 2.1.3 Servqual | 15 |
| 2.1.4 Kano Model | 19 |
| 2.1.5 Quality Function Deployment | 23 |
| 2.1.6 Gabungan Servqual, Kano Model, dan QFD | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2 Pos Indonesia | 36 |
| 2.2.1 Banyaknya Kantor Pos Menurut Jenisnya | 36 |
| 2.2.2 Unit Pelayanan Pos | 37 |
| 2.3 Pengumpulan Data | 38 |
| 2.3.1 Pembuatan Kuesioner | 38 |
| 2.3.2 Pengambilan Sampel (Sampling) | 39 |
| 2.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas | 41 |
| BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | 43 |
| 3.1 Profil Umum Pos Indonesia | 43 |
| 3.1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia | 43 |
| 3.1.2 Organisasi PT. Pos Indonesia | 46 |
| 3.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan | 46 |
| 3.1.4 Proses Pelayanan Paket Oleh PT. Pos Indonesia | 48 |
| 3.1.5 Jenis Pelayanan Paket Yang Disediakan Oleh PT. Pos Indonesia | 48 |
| 3.2 Pengumpulan Data dengan Kuesioner | 50 |
| 3.2.1 Identifikasi Atribut dan Penyusun Kuesioner | 50 |
| 3.2.2 Pengujian Kuesioner | 53 |
| 3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum | 55 |
| 3.2.4 Penyebaran Kuesioner | 56 |
| 3.2.5 Data-Data Responden | 56 |
| 3.2.6 Pengukuran Servqual | 59 |
| 3.2.6.1 Nilai Ekspektasi | 64 |
| 3.2.6.2 Nilai Persepsi | 66 |
| 3.2.6.3 Skor Servqual | 68 |
| 3.2.7 Kano Model | 69 |
| 3.3 Penyusunan House of Quality (QFD) Level 1 | 73 |
| 3.3.1 Adjusted Importance Atribut | 73 |
| 3.3.2 Respon Teknikal | 78 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.3 Hubungan Antara Respon Teknikal dan Atribut Pelayanan .. | 79 |
| 3.3.4 Arah Pengembangan dan Target Respon Teknikal | 83 |
| 3.3.5 Bobot Respon Teknikal | 85 |
| 3.3.6 Hubungan Respon Teknikal | 87 |
| BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN | 91 |
| 4.1 Identifikasi Atribut-Atribut Pelayanan | 91 |
| 4.2 Performan Kualitas Atribut-Atribut Pelayanan | 93 |
| 4.3 Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Dengan Menggunakan Kano Model | 98 |
| 4.4 Analisa Gabungan Performan dan Klasifikasi Atribut | 101 |
| 4.5 Analisa House Of Quality | 104 |
| 4.5.1 Hubungan Respon Teknikal dan Atribut-Atribut Pelayanan | 104 |
| 4.5.2 Target dan Arah Perbaikan Respon Teknikal | 107 |
| 4.5.3 Hubungan Antar Respon Teknikal | 107 |
| 4.5.4 Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif | 107 |
| 4.6 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos | 109 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 111 |
| 5.1 Kesimpulan | 111 |
| 5.6 Saran | 112 |
| DAFTAR REFERENSI | 113 |
| LAMPIRAN | 114 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional dalam Kuesioner Kano Model | 22 |
| Tabel 2.2 | Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan | 22 |
| Tabel 2.3 | Banyaknya Kantor Pos Menurut Jenisnya | 37 |
| Tabel 2.4 | Perkembangan Unit Pelayanan Pos | 37 |
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi | 55 |
| Tabel 3.2 | Berdasarkan Jenis Kelamin Responden | 56 |
| Tabel 3.3 | Berdasarkan Usia Responden | 57 |
| Tabel 3.4 | Berdasarkan Pekerjaan Responden | 57 |
| Tabel 3.5 | Berdasarkan Jenis Jasa Pelayanan Paket | 58 |
| Tabel 3.6 | Rangkuman Data Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 60 |
| Tabel 3.7 | Rangkuman Data Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 62 |
| Tabel 3.8 | Nilai Ekspektasi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 65 |
| Tabel 3.9 | Nilai Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos ... | 67 |
| Tabel 3.10 | Skor Servqual (Gap Score) Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 68 |
| Tabel 3.11 | Evaluasi Kano Model Terhadap Kebutuhan Pelanggan | 69 |
| Tabel 3.12 | Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 70 |
| Tabel 3.13 | Persentase Jumlah Responden dan Pilihan Klasifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 72 |
| Tabel 3.14 | Kategori Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 74 |
| Tabel 3.15 | Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Paket Pos | 76 |
| Tabel 3.16 | Customer Satisfaction Score (CSS) Atribut Kualitas Pelayanan Paket Pos | 78 |
| Tabel 3.17 | Adjusted Importance Atribut-Atribut Pelayanan Paket Pos | 79 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 3.18 Korelasi Antara Atribut Pelayanan PaketPos | 82 |
| Tabel 3.19 Arah Pengembangan Respon Teknikal Pelayanan Paket Pos | 86 |
| Tabel 3.20 Nilai Bobot Respon Teknikal | 87 |
| Tabel 3.21 Hubungan Antara Respon Teknikal | 89 |
| Tabel 4.1 Gap Score Rata-Rata Dimensi Tangibles | 95 |
| Tabel 4.2 Gap Score Rata-Rata Dimensi Reliability | 95 |
| Tabel 4.3 Gap Score Rata-Rata Dimensi Responsiveness | 96 |
| Tabel 4.4 Gap Score Rata-Rata Dimensi Assurance | 96 |
| Tabel 4.5 Gap Score Rata-Rata Dimensi Emphaty | 97 |
| Tabel 4.6 Atribut Pelayanan Paket Pos dengan Kategori One-Dimensional | 99 |
| Tabel 4.7 Atribut Pelayanan Paket Pos dengan Kategori Must-be | 99 |
| Tabel 4.8 Keunggulan dan Kelemahan Servqual dan Kano Model | 100 |
| Tabel 4.9 Tindakan dan Target Atas Dasar Servqual dan Kano Model bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos | 103 |
| Tabel 4.10 Pengurutan Tingkat Kepentingan Relatif dan Tingkat Kepentingan Absolute | 108 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Diagram Keterkaitan Masalah | 3 |
| Gambar 1.2 | Metodologi Penelitian | 6 |
| Gambar 2.1 | Persepsi Terhadap Kualitas Jasa | 13 |
| Gambar 2.2 | Model Konseptual Kualitas Jasa | 17 |
| Gambar 2.3 | Kano Model | 20 |
| Gambar 2.4 | Format House Of Quality | 29 |
| Gambar 2.5 | Kerangka Kerja Gabungan Servqual dan Kano Model | 34 |
| Gambar 2.6 | Kerangka Kerja Gabungan Metode Servqual, Kano Model dan QFD | 36 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia | 46 |
| Gambar 3.2 | Jenis Kelamin Responden | 56 |
| Gambar 3.3 | Usia Responden | 57 |
| Gambar 3.4 | Pekerjaan Responden | 57 |
| Gambar 3.5 | Jenis Pelayanan Paket | 58 |
| Gambar 3.6 | Tingkat Kesenjangan Atribut Pelayanan Paket Pos | 69 |
| Gambar 3.7 | House of Quality Peningkatan Jasa Pelayanan Paket Pos PT. Pos Indonesia | 90 |
| Gambar 4.1 | Tingkat Kesenjangan Dimensi Tangibles | 95 |
| Gambar 4.2 | Tingkat Kesenjangan Dimensi Responsivenees | 96 |
| Gambar 4.3 | Tingkat Kesenjangan Dimensi Assurance | 97 |
| Gambar 4.4 | Tingkat Kesenjangan Dimensi Emphaty | 98 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian dan Data Tesis

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Pilot Sample

Lampiran 4 : Tabulasi Data Kuesioner

