

Strategi peningkatan kualitas layanan enterprise portal dengan menggunakan integrasi metode servqual, kano model dan qfd: studi kasus PT. Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk. = Service quality improvement strategy using integration of servqual, kano model and qfd : a case study of PT. Maskapai Reasuransi Indonesia

Normansyah Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434284&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengintegrasikan SERVQUAL, Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD) untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan enterprise portal PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk (Marein) yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarakan kepada seratus orang responden yang merupakan karyawan Marein. SERVQUAL didapatkan bahwa dari empat dimensi kualitas layanan yang diukur yaitu Usability, Design, Information Quality dan Service Reliability mendapatkan nilai kesenjangan yang negatif, artinya tingkat kualitas layanan enterprise portal Marein masih rendah. Kemudian dengan menggunakan Model Kano didapatkan lima belas atribut kualitas layanan yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Metode terakhir adalah QFD yang menghasilkan sebelas technical response berikut prioritas pelaksanaan untuk dapat meningkatkan kualitas lima belas atribut kualitas layanan yang sebelumnya didapatkan dari Model Kano. Rangkaian penelitian tersebut menyimpulkan lima technical response yang memiliki tingkat prioritas tertinggi yaitu integrasi antar aplikasi, penambahan staf, penerapan user requirement management, peningkatan kapasitas server dan desain ulang tampilan.

This study integrates SERVQUAL, Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) to develop strategies for improving service quality of PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk. (Marein) enterprise portal based on its users needs. The data used in this study are responds to questioners by onehundred employees of Marein. The result of SERVQUAL method shows that four of service quality measured ie Usability, Design, Information Quality and Service Reliability has a negative gap score, meaning that the level of service quality of Marein's enterprise portal is lower than expected. Then by using Kano Model this study obtained fifteen attributes of service quality that should be improved to increase its user satisfaction. The last method being used is QFD which provides eleven technical responses along the priority score that should be implemented to improve the service quality. The study concluded a series of five technical response that has the highest priority which are integration between applications, the addition of staff, implementation of user requirement management, increasing server capacity and redesign.