

Perancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan bus rapid transit (BRT) Transjakarta koridor 13 dengan integrasi metode kano-quality function deployment (QFD) = Designing strategies to improve the service quality of bus rapid transit (BRT) Transjakarta corridor 13 using integration of kano-quality function deployment method

Harianja, Sarah Rotua, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489800&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di transportasi umum Bus Rapid Transit dari Jakarta, Indonesia, Transjakarta koridor 13 dengan tujuan untuk mengidentifikasi strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan pengguna Transjakarta koridor 13 menggunakan pendekatan SERVQUAL dan integrasi metode Kano Model-Quality Function Deployment. Factor Analysis, Kano Model, dan Quality Function Deployment. Terdapat 36 kriteria atribut pelayanan yang dikelompokkan dalam 5 dimensi SERVQUAL, dengan jumlah 6 kriteria Assurance, 6 kriteria Emphaty, 5 kriteria Reliability, 6 kriteria Responsiveness, dan 13 kriteria Tangibles. Hasil Kano Model menunjukkan terdapat 15 atribut masuk dalam kategori One-dimensional, 17 kategori Must-be, 1 kategori Indifferent, dan 3 dalam kategori attractive. Dari 36 atribut kualitas pelayanan ini menghasilkan persyaratan teknis atau strategi untuk memenuhi atribut pelayanan tersebut dengan penggunaan House of Quality tingkat satu yang mendapatkan 5 strategi prioritas sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan pengunjung untuk memenuhi 36 atribut pelayanan yang sudah diidentifikasi sebelumnya.