

Strategi peningkatan kualitas pelayanan kereta commuter line jabodetabek menggunakan integrasi metode servqual dan model kano ke dalam house of quality = Strategy of service quality improvement for commuter line jabodetabek train using integration methods of servqual and kano model into house of quality

Lita Maiciptaani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429324&lokasi=lokal>

Abstrak

Berbagai permasalahan pada pelayanan kereta Commuter Line Jabodetabek menuntut PT. KAI Commuter Jabodetabek untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dalam rangka memberikan kepuasan bagi para pelanggan dan meningkatkan jumlah penumpang kereta Commuter Line Jabodetabek. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan kereta Commuter Line Jabodetabek dievaluasi menggunakan metode SERVQUAL dan atribut kualitas pelayanan dikategorikan menggunakan Model Kano berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya House of Quality digunakan untuk mendapatkan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil metode SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat 23 atribut kualitas pelayanan dengan kesenjangan SERVQUAL bernilai negatif dan hanya 1 atribut kualitas pelayanan dengan kesenjangan SERVQUAL bernilai positif.

Hasil dari Model Kano menunjukkan bahwa 5 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori attractive, 2 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori one-dimensional, 11 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori must-be dan 6 atribut kualitas pelayanan memiliki kategori indifferent. Kemudian terdapat 17 atribut kualitas pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dengan menggunakan House of Quality, 17 atribut kualitas pelayanan ini diterjemahkan ke dalam persyaratan teknis untuk mendapatkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat. Dari hasil House of Quality, didapatkan 29 strategi dan penambahan jalur rel pada stasiun transit merupakan strategi dengan prioritas paling tinggi untuk dikembangkan.

.....Many problems in Commuter Line Jabodetabek services forces PT. KAI Commuter Jabodetabek to improve service quality in order to provide satisfaction for customers and increasing the number of Commuter Line Jabodetabek passenger. In this study, the quality of Commuter Line Jabodetabek services are evaluated by using SERVQUAL method and service quality attributes are categorized using the Kano Model according to their effects on customer satisfaction. Furthermore, House of Quality is used to obtain the strategies to improve service quality. The findings of SERVQUAL shows that there are 23 service quality attributes with negative SERVQUAL gap and only 1 service quality attributes with positive SERVQUAL gap.

The findings of Kano Model shows that 5 service quality attributes are categorized as attractive, 2 service quality attributes are categorized as one-dimensional, 11 service quality attributes are categorized as must-be and 6 service quality attributes are categorized as indifferent. Furthermore, there are 17 service quality attributes that prioritized to be improved and by using House of Quality these 17 service quality attributes are translated into technical requirements to obtain the appropriate service quality improvement strategies. The findings of House of Quality, there are 29 strategies and addition of rail track at transit station is a strategy with the highest priority to be developed.