

Perancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan dengan metode quality function deployment = Designing strategies for improving the quality of Ragunan Wildlife Park service using quality deployment method

Rossy Nicoline Subrana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472906&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian yang dilakukan pihak pengelola TMR pada tahun 2017 menunjukan indeks kepuasan pengunjung TMR bernilai 72.8 mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan TMR masih kurang baik sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan pengunjung TMR guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung TMR sesuai dengan keinginan pengunjung menggunakan metode Factor Analysis, Kano Model, dan Quality Function Deployment. Factor Analysis menunjukan ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu konservasi dan peragaan, kesejahteraan hewan, fasilitas, informasi, dan aksesibilitas. Hasil Kano Model menunjukan ada 14 atribut masuk dalam kategori one-dimensional, tujuh masuk dalam kategori must be, empat masuk kategori indifferent, dan satu dalam kategori attractive. Dari 26 atribut kualitas pelayanan ini menghasilkan persyaratan teknis atau strategi untuk memenuhi atribut pelayanan tersebut. Hasil House of Quality tingkat satu mendapatkan 19 strategi peningkatan kualitas pelayanan pengunjung untuk memenuhi 26 atribut pelayanan yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Hasil House of Quality tingkat kedua mendapatkan 16 proses yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan 12 strategi.

Research conducted by the management of TMR in 2017 obtain TMR visitor satisfaction index worth 72.8 indicate that the performance of TMR service is still not good so it needs to improve the quality of TMR visitor service in order to increase visitor satisfaction. This study aims to identify strategies to improve the quality of service visitors in accordance with the needs of visitors using TMR Factor Analysis, Kano Model, and Quality Function Deployment method. Factor Analysis shows there are five factors that influence visitor satisfaction that is conservation and demonstration, animal welfare, facility, information, and accessibility.

The Kano Model shows 14 attributes included in the one dimensional category, seven in the must be category, four in the indifferent category, and one in the attractive category. Of these 26 service quality attributes generate technical requirements or strategies to meet the service attributes. The first level of House of Quality results 19 strategies to improve the quality of visitor services to meet the 26 service attributes that have been identified previously. The second level of House of Quality result the 16 processes needed to implement 12 identified strategies.