

Strategi peningkatan kualitas layanan terminal petikemas menggunakan metode servqual dan house of quality = Service quality improvement strategy for container terminal using servqual and house of quality.

Ainun Nisalatin Najiyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513320&lokasi=lokal>

Abstrak

Terminal petikemas merupakan salah satu bagian penting yang berada dalam lingkungan pelabuhan. Adanya peningkatan jumlah keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan merupakan salah satu permasalahan yang dialami saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal petikemas di Tanjung Priok. Metode SERVQUAL diterapkan untuk mengukur gap antara persepsi dan harapan yang dirasakan pelanggan lalu dikategorikan dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut pelayanan yang paling butuh ditingkatkan kualitasnya. Perumusan strategi dilakukan dengan studi literatur dan wawancara expert. Hasil dari IPA dan rumusan strategi dimasukkan ke dalam matriks House of Quality (HOQ) untuk menentukan prioritas rekomendasi strategi. Penelitian ini menghasilkan strategi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal petikemas Tanjung Priok.

.....Container terminal is one of the crucial parts in the port area. The increasing number of a customer complaint about the services is one of the main problems nowadays. This research aims to design a service quality improvement strategy for container terminal in Tanjung Priok port area. The SERVQUAL method applied to measure the gap between customer perception and expectation. The results from SERVQUAL will be categorized with Importance Performance Analysis (IPA) to determine which service attributes need improvement. The alternative strategies are generated by literature review and interviewing the expert. IPA and alternative strategy results are included in House of Quality (HOQ) matrix to determine the priority of strategic recommendations. The results of this research has the best strategy to improve service quality in Tanjung Priok container terminal.