



ANALISIS KEPUASAN BAGIAN FINISHING TERHADAP PELAYANAN PENGIRIMAN *SUPPLY AFTER WASH* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD* *ANALYSIS OF FINISHING SATISFACTION ON AFTER WASH SUPPLY DELIVERY SERVICES USING SERVQUAL AND QFD METHODS*

¹Andrie Bagaskara, ²Yustina Suhandini, ³Dwi Iryaning

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Panca Marga

E-mail : andriebakaskara96@gmail.com

Abstract

The abstract is to be in fully-justified italicized text, at the top of the paper with single column as it is here, below the author information. Use the word "Abstract" as the title, in 10-point Times, boldface type, left relative to the column, initially capitalized. The abstract is to be in 10-point, single-spaced type, and up to 200 words in length. List three to six keywords related to the articles, then continued with abstract in bahasa Indonesia.

Keywords: abstract keywords

Abstrak

PT. Eratex Djaja Tbk di kota Probolinggo bergerak di bidang *Garment* yang menghasilkan produk ekspor. Dalam melayani permintaan-permintaan pasar luar negeri PT. Eratex Djaja Tbk dituntut agar pengiriman barang selalu tepat waktu dan komunikasi yang lancar juga hal yang penting. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu bisa berakibat *airing cost* (biaya pengiriman lewat udara) yang biasanya di karenakan salah satunya keterlambatan mengirim barang setelah cuci ke bagian finishing dan merespond keluhan bagian finishing terhadap barang *urgent*. Maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan bagian finishing terhadap pelayanan kondisi saat ini, sehingga metode yang akan di gunakan yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Service Quality (ServQual)*. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuisioner. Subjek penelitian adalah bagian finishing di PT. Eratex Djaja Tbk. Hasil penelitian menunjukkan ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspektasi* konsumen yaitu dengan rata-rata *persepsi* 3.96 dan rata-rata *ekspektasi* 4.36 nilai Gap rata-rata -0.40. maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pelayanan masih di bawah ekspektasi konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada.

1. Pendahuluan

[1]Pengiriman barang yang tidak tepat waktu bisa mengakibatkan *airing cost* (biaya pengiriman lewat udara) yang biasanya di karenakan terlambatnya pengiriman *supply* antar bagian, biasanya keterlambatan pengiriman barang sering terjadi pada bagian *washing* yang akan di *transfer* pada bagian *finishing*. Sehingga para *buyers* yang mewakili banyak konsumen selalu mengeluh terhadap pelayanan bagian *washing* yang sangat kurang memuaskan terhadap bagian *finishing*. [2] Oleh karena itu, *buyers* dan para konsumen memiliki harapan agar suatu pelayanan pada bagian *washing* dapat bisa di perbaiki untuk mendukung kinerja pada bagian *finishing*. Keterlambatan pengiriman selalu menjadi masalah utama yang harus dihindari. [3] Dengan demikian perlu di bentuk *pull up* dan *closing team* agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan bagian *washing* terhadap bagian *finishing*. [4] Hal ini sesuai dengan Gaspersz (2001), bahwa fokus dari kualitas adalah pada kepuasan pelayanan, sehingga perlu diperhatikan komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan *finishing*. [5] Hal yang sama dinyatakan oleh J Trisnowati (2013) kepuasan bagian dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan harus dapat terpenuhi. Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan terhadap bagian *finishing* perlu menyesuaikan keinginan serta kebutuhan bagian finishing. Maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan *finishing* terhadap pelayanan kondisi saat ini.

2. Metodologi

Quality Function Deployment (QFD) dan *Service Quality (ServQual)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metodologi dalam suatu proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu

mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya. [8] *QFD* digunakan untuk merancang suatu perbaikan kualitas pelayanan, sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan serta kemampuan perusahaan. Sedangkan *ServQual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa.[6][7] Pendekatan *ServQual* digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan yang di jalani. (Setiyono , 2018).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Alamat :Jl. Soekarno Hatta no.23
 Kecamatan :Kanigaran
 Kelurahan :Curahgrinting
 Kota :Probolinggo
 Provinsi :Jawa Timur
 Perusahaan :PT. Eratex Djaja Tbk.

Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Maret 2019

Cara pengambilan data yaitu dengan membagikan kuisisioner pada *Kabag, Staff, Supervisor, dan Foreman* di PT.ERATEX DJAJA Tbk. di Bagian *Finishing*.

Identifikasi atribut Penelitian

Indikator kualitas layanan dikelompokkan kedalam 5 dimensi *ServQual* .:

| No | Dimensi | Variabel Kualitas Pelayanan |
|----|--|---|
| 1 | Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional. |
| | | Perengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia |
| | | Kenyamanan bagian <i>Finishing</i> ketika meminta kekurang <i>supplay</i> yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> |
| 2 | Keandalan (<i>Reliability</i>) | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan <i>Kabag</i> dan <i>Staff</i> di bagian <i>Finishing</i> |
| | | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian <i>Finishing</i> |
| | | Hasil penyelesaian pengiriman <i>supplay</i> prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian <i>Finishing</i> |
| 3 | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Selalu merespon keluhan bagian <i>Finishing</i> dengan tanggap dan cepat |
| | | Mempunyai <i>Soft skill</i> |
| 4 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | Sopan santun dan disiplin team |
| | | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian <i>Washing</i> |
| | | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten |
| 5 | Empati (<i>Empathy</i>) | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian <i>Washing</i> |
| | | Memberikan perhatian kepada bagian <i>Finishing</i> secara personal |
| | | Mudah dihubungi oleh bagian <i>Finishing</i> ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan <i>CMT</i> urgent |

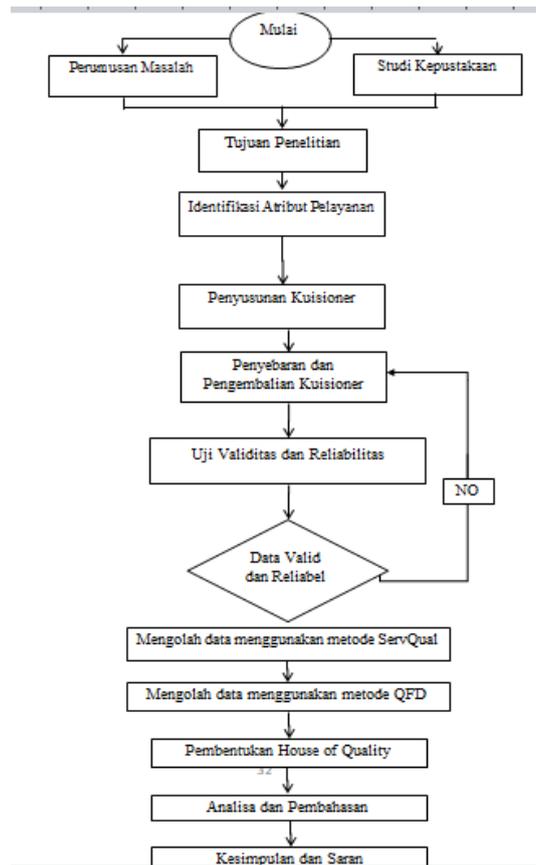
Atribut : Tanggapan Pelanggan

Indikator :

- 1.Persepsi =Sangat baik, baik, netral, tidak baik, sangat tidak baik.
- 2.Harapan =Sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju
- 3.Kepentingan =Sangat penting, penting, netral, tidak penting, sangat tidak penting

Langkah Penelitian

Andrie Bagaskara^{1*}, Yustina Suhandini^{2*}, Dwi Iryaning^{3*}



Gambar 1. Flowchart Langkah-langkah Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

Identifikasi Atribut Pelayanan

Agar atribut pelayanan sesuai dengan yang di harapkan konsumen, maka perlu dibagikan kuisisioner untuk mengetahui apakah atribut dari pelayanan tersebut sudah mewakili keinginan konsumen. Kuisisioner yang dibagikan adalah berjumlah 45 responden.

Uji Validitas

Hasil kuisisioner akan diuji valid dan tidaknya dengan menggunakan SPSS Dari tabel r diperoleh r tabel sebesar 0,294. Jika hasil r hitung lebih besar daripada r tabel (0,294) maka dinyatakan valid. Hasil uji validitas dari SPSS seperti berikut ini.

Tabel 2. Uji Validitas Persepsi Pelayanan

| No | Atribut Kualitas Layanan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|---|----------|---------|------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional. | 0,441 | 0.294 | Valid |
| 2 | Kenyamanan <i>Finishing</i> ketika meminta kekurang <i>supply</i> yang urgent | 0,353 | 0.294 | Valid |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 0,520 | 0.294 | Valid |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff | 0,492 | 0.294 | Valid |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian <i>finishing</i> | 0,599 | 0.294 | Valid |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman sesuai dengan permintaan bagian <i>Finishing</i> | 0,451 | 0.294 | Valid |
| 7 | Selalu merespon keluhan dengan tanggap dan cepat | 0,622 | 0.294 | Valid |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 0,636 | 0.294 | Valid |
| 9 | Sopan santun dan disiplin | 0,406 | 0.294 | Valid |
| 10 | <i>Pull up dan closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian <i>Washing</i> | 0,679 | 0.294 | Valid |
| 11 | <i>Pull up dan closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 0,739 | 0.294 | Valid |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian <i>Washing</i> | 0,658 | 0.294 | Valid |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian <i>Finishing</i> secara personal | 0,510 | 0.294 | Valid |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian <i>Finishing</i> | 0,685 | 0.294 | Valid |

Tabel 3. Uji Validitas Ekspetasi Pelayanan

| No | Atribut Kualitas Layanan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----|---|----------|---------|------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional. | 0,469 | 0.294 | Valid |
| 2 | Kenyamanan <i>Finishing</i> ketika meminta kekurang <i>supply</i> yang urgent | 0,548 | 0.294 | Valid |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 0,469 | 0.294 | Valid |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff | 0,755 | 0.294 | Valid |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian <i>finishing</i> | 0,656 | 0.294 | Valid |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman sesuai dengan permintaan bagian <i>Finishing</i> | 0,558 | 0.294 | Valid |
| 7 | Selalu merespon keluhan dengan tanggap dan cepat | 0,757 | 0.294 | Valid |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 0,711 | 0.294 | Valid |
| 9 | Sopan santun dan disiplin | 0,598 | 0.294 | Valid |
| 10 | <i>Pull up dan closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian <i>Washing</i> | 0,678 | 0.294 | Valid |
| 11 | <i>Pull up dan closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 0,549 | 0.294 | Valid |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian <i>Washing</i> | 0,565 | 0.294 | Valid |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian <i>Finishing</i> secara personal | 0,718 | 0.294 | Valid |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian <i>Finishing</i> | 0,718 | 0.294 | Valid |

Uji Reliabilitas

Andrie Bagaskara^{1*}, Yustina Suhandini^{2*}, Dwi Iryaning^{3*}

Digunakan untuk menguji keandalan dari suatu data. Uji Reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0. Data dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach alpha lebih dari 0,294. Seperti berikut ini.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan

| No | Tingkat Pelayanan | Alpha | r tabel | Keterangan |
|----|---------------------------------------|-------|---------|------------|
| 1 | Tingkat Persepsi Pelayanan Washing | 0,821 | 0.294 | Reliabel |
| 2 | Tingkat Harapan Pelayanan Washing | 0,881 | 0.294 | Reliabel |
| 3 | Tingkat Kepentingan Pelayanan Washing | 0,909 | 0.294 | Reliabel |

Pengolahan Data Dengan Menggunakan Metode *Servqual*

Analisis tingkat kepuasan suatu konsumen digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan bagian Washing. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari *gap* (Nilai *ServQual*) antara persepsi konsumen dengan harapan (ekspektasi) konsumen, data didapatkan dari rumus untuk menghitung nilai rata-rata skor persepsi dan harapan sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

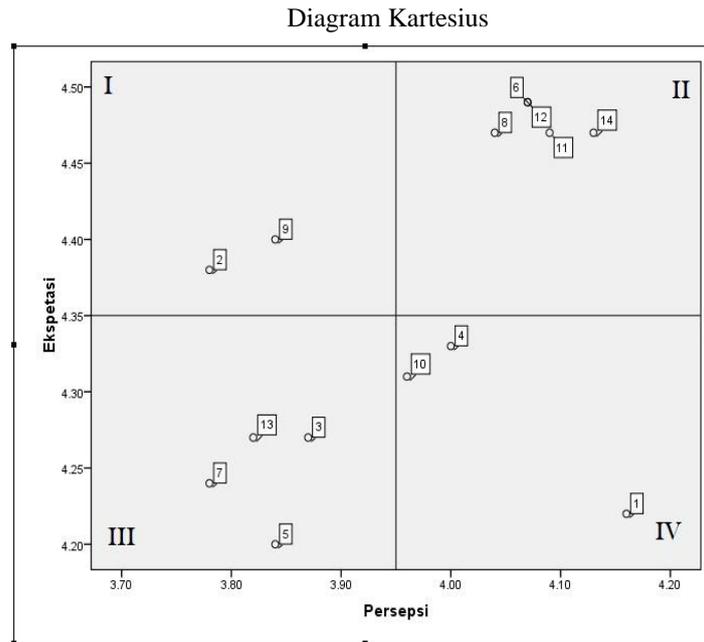
Keterangan :
 Q = nilai *gap*
 P = Rata persepsi
 E = Rata ekspektasi

Nilai *gap* (+) positif diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari pada skor harapan, sedangkan apabila skor ekspektasi lebih besar dari pada skor persepsi akan diperoleh nilai *gap* (-) negatif. Apabila total nilai *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya apabila nilai *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan.

Tabel 5. Tingkat Persepsi, Tingkat Ekspektasi dan Nilai *ServQual*

| Variabel | Item | Nilai | | | | Q |
|-------------------------------|--|-----------|-----------|-------|-------|-------|
| | | $\sum xi$ | $\sum yi$ | X1(p) | X1(e) | |
| Bukti Langsung (Tangibles) | | | | | | |
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional | 187 | 190 | 4,16 | 4,22 | -0,07 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supply yang urgent pada <i>team</i> | 170 | 197 | 3,78 | 4,38 | -0,60 |
| 3 | Perengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 174 | 192 | 3,87 | 4,27 | -0,40 |
| Kehandalan (Reliability) | | | | | | |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff | 180 | 195 | 4,00 | 4,33 | -0,33 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai kengaman dan kebutuhan | 173 | 189 | 3,84 | 4,20 | -0,36 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman sesuai dengan permintaan | 183 | 202 | 4,07 | 4,49 | -0,42 |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | | | | | | |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian dengan tanggap dan cepat | 170 | 192 | 3,78 | 4,27 | -0,49 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 182 | 201 | 4,04 | 4,47 | -0,42 |
| Jamman (Assurance) | | | | | | |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | 173 | 198 | 3,84 | 4,4 | -0,56 |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 178 | 194 | 3,96 | 4,31 | -0,36 |
| 11 | | 184 | 201 | 4,09 | 4,47 | -0,38 |
| Empati (Empathy) | | | | | | |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | 183 | 202 | 4,07 | 4,49 | -0,42 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | 172 | 192 | 3,82 | 4,27 | -0,44 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika di butuhkan | 186 | 201 | 4,13 | 4,47 | -0,33 |

Dari data di atas ada kesenjangan (*Gap*) antara persepsi dengan Ekspektasi konsumen. Semua atribut pelayanan masih di bawah harapan konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak/kurang puas dengan pelayanan yang ada.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut/ pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan mempunyai kinerja yang tinggi dan wajib dipertahankan.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dapat dianggap berlebihan oleh pelanggan.

Pengolahan Data Menggunakan QFD

Dalam metode QFD terdapat beberapa tahapan dan beberapa perhitungan nilai yang harus ditentukan hingga dapat di bentuk HoQ, diantaranya :

1. Menentukan *Customer Needs (WHATs)*

Pada tahap ini dibuat *matrix customer needs (WHATs)* diambil berdasarkan atribut pelayanan pada kuisioner. Berdasarkan studi literatur dan masukan dari pihak finishing maka didapatkan 14 *customer needs*.

2. Menentukan *Technical Respon (HOWs)*

Respon teknik adalah respon yang diberikan oleh suatu penyedia jasa untuk memenuhi customer needs. Respon teknik dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tapi dalam atribut yang ada. Berikut respon teknik berdasarkan *focus group discussion* dengan pihak manajemen Washing.

Tabel 6. Penjabaran *Customer Needs* ke dalam *Technical Respon*

| No | <i>Customer Needs</i> | <i>Technical Respon</i> |
|----|---|--------------------------------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional | Melakukan pekerjaan dengan SOP |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> | Mengadakan pelatihan pelayanan |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | Melakukan penilaian secara berkala |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | Mengadakan pelatihan pelayanan |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | Mengadakan program |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supplay prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | Pengecekan ulang hasil layanan |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | Penambahan jam operasional |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | Mengadakan pelatihan pelayanan |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | Mengadakan program pelatihan berkala |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | Mengadakan program pelatihan berkala |
| 11 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | Mengadakan program pelatihan berkala |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | Mengadakan pelatihan pelayanan |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | |

3. Menentukan hubungan antara *WHATs* dengan *HOWs* (*Relationship*)

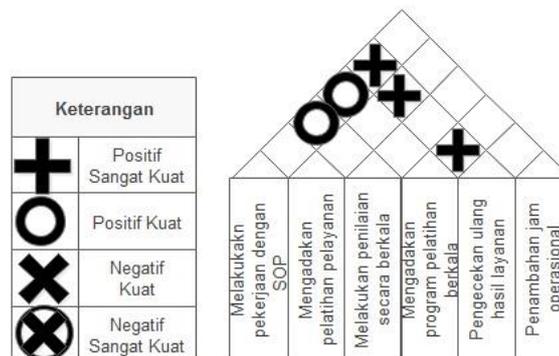
Relationship matrix menunjukkan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan respon *pull up dan closing team*. *Relationship matrix* menunjukkan seberapa kuat pengaruh respon *pull up dan closing team* yang diberikan dalam meningkatkan pelayanan dalam setiap atribut. Hubungan kebutuhan konsumen dengan respon team digambarkan dengan simbol-simbol.

|  Sangat Kuat (9)  Sedang (3)  Lemah (1) | Melakukan pekerjaan dengan SOP | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | Melakukan pekerjaan dengan SOP | Mengadakan pelatihan pelayanan | Melakukan penilaian secara berkala | Mengadakan program pelatihan berkala | Pengecekan ulang hasil layanan | Penambahan jam operasional |
| | Penampilan Pull Up dan Closing Team yang rapi dan profesional |  | | | | |
| Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurangan supply yang urgent | |  | | | | |
| Perlengkapan schedull dan data yang sudah tersedia | | |  | | | |
| Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Ka bagian Staff | |  | | | | |
| Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | | | |  | | |
| Hasil penyelesaian pengiriman supply prioritas dan urgent sesuai permintaan Finishing | | | | |  | |
| Selalu merespon keluhan Finishing dengan tanggap dan cepat | | | | | |  |
| Mempunyai Soft skill | |  | | | | |
| Sopan santun dan disiplin team | |  | | | | |
| Pull up dan closing team dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di Washing | | | |  | | |
| Pull up dan closing team berpengalaman dan berkompeten | | | |  | | |
| Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Finishing |  | | | | | |
| Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal |  | | | | | |
| Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang |  | | | | | |

Gambar 3. Relationship Matrix

4. Menentukan *Technical Correlation* (hubungan antara *Matrix HOWs*)

Korelasi teknikal digunakan untuk mengidentifikasi suatu hubungan antara masing-masing respon team dengan menggunakan simbol-simbol. Hubungan tersebut ditentukan berdasarkan *focus group discussion* dengan pihak manajemen *Washing*.



Gambar 4. Hubungan antar respon team

5. Menentukan *Planning Matrix*

Planning matrix merupakan analisa perhitungan yang digunakan untuk merencanakan strategi suatu perusahaan. *Importance to Customer* berisi tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan bagian *Washing*. Perhitungan *importance to customer* dilakukan dengan menjumlahkan seluruh data yang diperoleh masing-masing atribut lalu dibagi dengan jumlah responden pada bagian *finishing* yang memberikan penilaian. Berikut rumus *importance to customer*:

$$\frac{\sum \text{Jumlah bobot tingkat kepentingan atribut ke } - i}{\text{Total jumlah responden}}$$

Andrie Bagaskara^{1*}, Yustina Suhandini^{2*}, Dwi Iryaning^{3*}

Tabel 7. Importance to Customer

| No | Customer Needs | Importance to Customer |
|----|---|------------------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan professional | 3.36 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> | 3.98 |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 3.89 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | 4.07 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | 4.18 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supplay prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | 4.29 |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | 4.16 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 4.29 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | 4.04 |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | 4 |
| 11 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 4.27 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | 04.22 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | 0,1931 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | 04.16 |

Goal adalah langkah berikutnya untuk menentukan nilai goal. Tujuan yang ingin dicapai adalah memuaskan konsumen. Perhitungan nilai goal menggunakan harapan konsumen sebagai tujuannya. Berikut rumus nilai goal :

$$\frac{\sum \text{Jumlah bobot tingkat harapan atribut ke } - i}{\text{Total jumlah responden}}$$

Tabel 8. Nilai Goal

| No | Customer Needs | Nilai Goal |
|----|---|------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan professional | 4.22 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> | 4.38 |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 4.27 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | 4.33 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | 4.20 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supplay prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | 4.49 |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | 4.24 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 4.47 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | 4.40 |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | 4.31 |
| 11 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 4.47 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | 4.49 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | 4.27 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | 4.47 |

Sales point adalah informasi mengenai kemampuan jasa berdasarkan seberapa baik customer need dapat terpenuhi. Nilai sales poin sebagai berikut.

- ❖ Tidak ada titik jual 1
- ❖ Titik penjualan menengah 1,2
- ❖ Titik penjualan Kuat 1,5

Penentuan sales point ini dapat dilakukan dengan cara mengurutkan kepentingan. Jadi atribut yang dianggap sangat penting diberi nilai 1,5, dan yang dianggap cukup penting diberi nilai 1,2, sedangkan yang dianggap kurang penting diberi nilai 1.

Tabel 9. Sales Point

| No | Customer Needs | Sales Point |
|----|---|-------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional | 1 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> | 1 |
| 3 | Perengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 1 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | 1.2 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | 1.5 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supplay prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | 1.5 |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | 1.5 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 1.5 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | 1.2 |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | 1.2 |
| 11 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 1.5 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | 1.5 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | 1 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | 1.5 |

Raw weight adalah gambaran prioritas kebutuhan konsumen atau bagian Finishing yang harus ditingkatkan oleh perusahaan dari masing-masing kebutuhan konsumen. Berikut rumus perhitungan *raw weight*.

Raw Weight = (Importance to Customer) x (Goal/Persepsi) x (Sales Point)

Normalized raw weight adalah nilai *raw weight* dalam skala 0 sampai 1 yang menunjukkan presentasi diperoleh dari rumus berikut.

$$\text{Normalized Raw weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Total Raw Weight}}$$

Tabel 10. Normalized Raw Weigh

| No | Customer need | Normalized Raw Weight |
|----|---|-----------------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan profesional | 0.2439 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent pada <i>pull up</i> dan <i>closing team</i> | 0.3294 |
| 3 | Perengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | 0.3066 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | 0.3779 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | 0.4893 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supplay prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | 0.5074 |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | 0.5008 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | 0.5076 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | 0.3963 |
| 10 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | 0.3737 |
| 11 | <i>Pull up</i> dan <i>closing team</i> berpengalaman dan berkompeten | 0.3998 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | 0.4991 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | 0.3173 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | 0.4817 |

6. Technical Matrix

Technical matrix digunakan untuk menentukan respon *team* yang digunakan dan diprioritaskan.

Priority Technical Respond dilakukan dengan menghitung terlebih dahulu kontribusi dari masing-masing respon *team* terhadap seluruh *customer satisfaction*. *Priority Technical Respond* digunakan untuk menentukan prioritas dari respon *team*. Dalam menghitung kontribusi digunakan *normalized raw weight* dan *numerical value*. Berikut rumus *contribution* dan *Normalized contribution*:

Andrie Bagaskara^{1*}, Yustina Suhandini^{2*}, Dwi Iryaning^{3*}

$$\text{Contribution} = \sum (\text{Normalized raw weight}) \times (\text{numerical value})$$

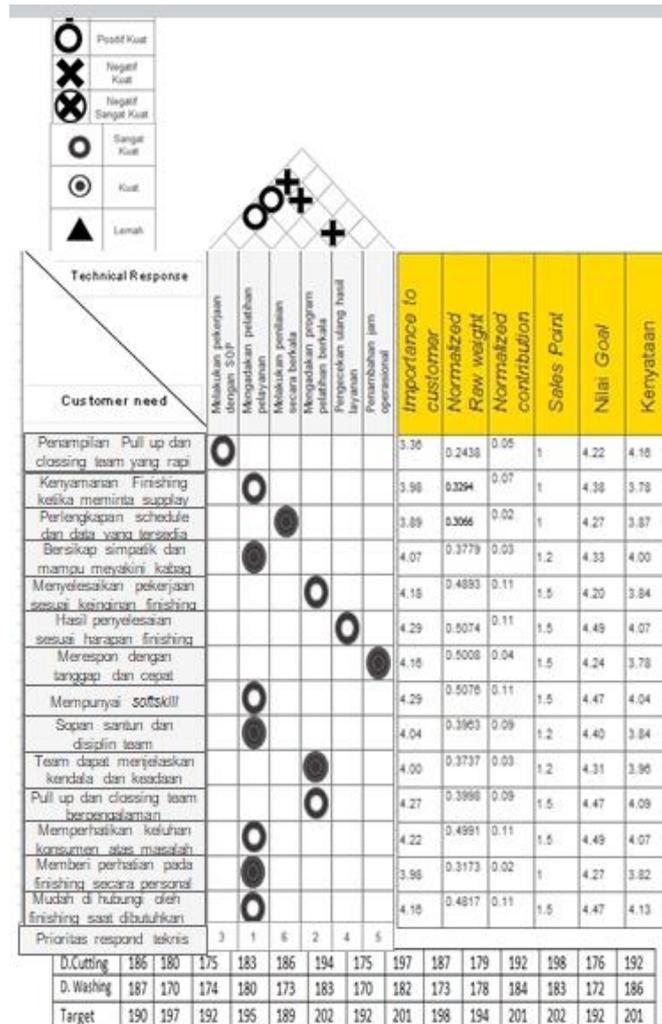
$$\text{Normalized contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total Contribution}}$$

Tabel 11. Normalized contribution

| No | Customer need | Rspnd Teknik | Contribution | Normalized contribution |
|----|--|--------------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Penampilan <i>Pull Up</i> dan <i>Closing Team</i> yang rapi dan professional | Melakukan pekerjaan dengan SOP | 2.19 | 0.05 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kekurang supplay yang urgent | Mengadakan pelatihan pelayanan | 2.96 | 0.07 |
| 3 | Perlengkapan <i>schedull</i> dan data yang sudah tersedia | Melakukan penilaian secara berkala | 0.92 | 0.02 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff | Mengadakan pelatihan pelayanan | 1.13 | 0.03 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | Mengadakan program pelatihan berkala | 4.40 | 0.11 |
| 7 | Selalu merespon dengan tanggap dan cepat | Penambahan jam operasiona | 01.50 | 00.04 |
| 8 | Mempunyai <i>Soft skill</i> | Mengadakan pelatihan pelayanan | 04.57 | 00.11 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | | 03.57 | 00.09 |
| 10 | Team dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | Mengadakan program pelatihan berkala | 01.12 | 00.03 |
| 11 | Pull up dan closing team berpengalaman dan berkompeten | Mengadakan program pelatihan berkala | 0,166667 | 00.09 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada | Mengadakan pelatihan pelayanan | 04.49 | 00.11 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | | 0,065972 | 00.02 |
| 14 | Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika butuh | | 04.33 | 00.11 |

7. Pembentukan HoQ

Secara garis besar *HoQ* adalah upaya untuk mengkonversi *voice of costumer* secara langsung terhadap karakteristik team atau spesifikasi team dari sebuah produk (barang atau jasa) yang telah dihasilkan. Perusahaan akan berusaha mencapai karakteristik team yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil dari data diatas akan dibentuk rumah kualitas seperti di bawah ini.



Gambar 5. House of Quality

8. Pembahasan QFD

Berdasarkan hasil analisis matrik HOQ di atas didapatkan bahwa hasil sebagai berikut :

Tabel 12. Normalized Contribution Customer Needs

| No | Customer Needs | Technical Respon | Normalized contribution |
|----|---|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 | Penampilan Pull Up dan Closing Team yang rapi dan professional | Melakukan pekerjaan dengan SOP | 0.05 |
| 2 | Kenyamanan bagian Finishing ketika meminta kurang supply yang urgent pada pull up dan closing team | Mengadakan pelatihan pelayanan | 0.07 |
| 3 | Perengkapan schedule dan data yang sudah tersedia | Melakukan penilaian secara berkala | 0.02 |
| 4 | Bersikap simpatik dan mampu meyakinkan Kabag dan Staff di bagian Finishing | Mengadakan pelatihan pelayanan | 0.03 |
| 5 | Menyelesaikan pekerjaan sesuai keinginan dan kebutuhan bagian Finishing | Mengadakan program pelatihan berkala | 0.11 |
| 6 | Hasil penyelesaian pengiriman supply prioritas dan urgent sesuai dengan permintaan bagian Finishing | Pengecekan ulang hasil layanan | 0.11 |
| 7 | Selalu merespon keluhan bagian Finishing dengan tanggap dan cepat | Penambahan jam operasional | 0.04 |
| 8 | Mempunyai Soft skill | Mengadakan pelatihan pelayanan | 0.11 |
| 9 | Sopan santun dan disiplin team | | 0.09 |
| 10 | Pull up dan closing team dapat menjelaskan kendala dan keadaan yang terjadi di bagian Washing | Mengadakan program pelatihan berkala | 0.03 |
| 11 | Pull up dan closing team berpengalaman dan berkompeten | Mengadakan program pelatihan berkala | 0.09 |
| 12 | Memperhatikan keluhan konsumen atas masalah atau kendala yang ada di bagian Washing | | 0.11 |
| 13 | Memberikan perhatian kepada bagian Finishing secara personal | Mengadakan pelatihan pelayanan | 0.02 |
| 14 | Mudah di hubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent | | 0.11 |

Andrie Bagaskara^{1*}, Yustina Suhandini^{2*}, Dwi Iryaning^{3*}

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil analisa pembahasan penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan *ServQual*, ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspetasi* konsumen yaitu dengan rata-rata nilai *persepsi* 3.96 dan rata-rata nilai *ekspetasi* 4.36 nilai Gap rata-rata -0.40. maka dapat disimpulkan semua atribut pelayanan masih di bawah *ekspetasi* konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak/kurang puas dengan pelayanan yang ada. Pihak bagian Washing harus berusaha untuk memperbaiki pelayanan yang ada. Atribut pelayanan di kuadran pertama pada diagram kartesius harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan, dalam hal ini adalah Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent dan Sopan santun dan disiplin team. Jadi dari perhitungan metode *servqual* yang di dapat, *persepsi* bagian finishing terhadap bagian washing masih kurang memuaskan dan tidak memenuhi harapan.

2. Berdasarkan *QFD*, maka respon teknik yang seharusnya menjadi prioritas adalah:

- Mengadakan pelatihan pelayanan
- Mengadakan program pelatihan secara berkala
- Melakukan pekerjaan sesuai SOP
- Pengecekan ulang hasil dari layanan

Dan di adakan beberapa upaya/usaha untuk dapat meningkatkan/memperbaiki pelayanan bagian washing terhadap bagian finishing sehingga bisa mencapai suatu harapan atau kebutuhan yang di inginkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan ada beberapa saran dari penulis antara lain :

1. Perbaiki pelayanan bagian Washing pada Mudah dihubungi oleh bagian Finishing ketika ada kekurangan barang atau kebutuhan CMT urgent dan Sopan santun dan disiplin team, misalnya dengan Mengadakan pelatihan pelayanan sehingga bagian Finishing ketika ada masalah dengan senang menyampaikan keluhannya sehingga bagian Washing dapat mengetahui permasalahannya dengan baik.

2. Melakukan pengecekan secara berkala atas pelayanan bagian Washing sehingga mengetahui apa yang perlu di perbaiki.

Referensi

- [1] Pangestika. 2018. *Mengenal Strategi Cakupan Pasar dan Jenis-Jenisnya*. Dapat diakses di: <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-mengenal-strategi-cakupan-pasar-dan-jenisnya>
- [2] Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- [3] Nashihuddin, Wahid . 2012. *Servqual : Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan* Dapat diakses di: <http://pustaka1987.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layananperpustakaan/>
- [4] Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia
- [5] J Trisnowati. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di UD Mandiri Sragen*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi: UNSA
- [6] Setiyono , 2018 . *Pembuatan Alat Produksi Emping Melinjo Menggunakan Metode Quality Function Deployment(QFD)*. Jurusan Industri, Fakultas Teknik UMS
- [7] Irawan, 2009. *Indonesia Customer Satisfaction Frontier Marketing and Research Consultant*. Dapat diakses di: <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-mengenal-strategi-cakupan-pasar-dan-jenisnya/>
- [8] Wahyuni, 2014. *Gap Analysis* <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>