

## INTISARI

Salah satu faktor yang perlu diperhatikan guna meningkatkan daya saing badan usaha adalah faktor kualitas. Kualitas dalam badan usaha tidak hanya terbatas pada kualitas suatu produk, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kualitas merupakan hal yang terpenting dalam pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh pola pembelian pelanggan sekarang ini yang tidak hanya berdasarkan pada harga murah suatu produk yang ditawarkan tetapi juga berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Semakin ketatnya persaingan mengharuskan setiap badan usaha memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik daripada badan usaha sejenis yang lain. Setiap badan usaha harus terus memperbaiki diri dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka miliki agar tetap dapat eksis dan bertahan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu, pengendalian kualitas terhadap pelayanan mutlak untuk diimplementasikan sebagai jaminan pada pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

“UD. PS” adalah sebuah usaha dagang yang menjual bahan bangunan, peralatan air dan perlengkapan pertukangan di Samarinda, Kalimantan Timur. Adanya komplain yang melebihi batas toleransi yang telah ditetapkan membuat perusahaan perlu untuk melakukan pengendalian kualitas dalam proses penjualan tunai.

Pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengendalian kualitas secara statistik. Metode pengendalian kualitas statistik ini mencakup *check sheet*, diagram pareto, histogram, diagram tebar, diagram sebab-akibat, *stratification* dan *control chart*. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini mencakup *check sheet*, histogram, *control chart* dan diagram sebab-akibat kemudian dibuat usulan-usulan yang dapat yang dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki kualitas dari pelayanan pada proses penjualan tunai yang dihasilkannya dengan menggunakan matriks Pugh. Usulan-usulan perbaikan kualitas tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kinerja proses penjualan tunainya agar dapat lebih terkendali guna menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari saat ini.

Kata kunci: Kualitas, Pengendalian Kualitas secara Statistik.

## **ABSTRACT**

*One factor to consider in order to improve the competitiveness of enterprises is the quality factor. The quality of the business entity is not only limited to the quality of a product, but also include quality of service to customers. Quality is paramount in service, this is indicated by the purchasing patterns of customers today are not only based on low price of a product offered but also based on the quality of services provided.*

*Increasing competition require that each entity has a better service quality than other similar business entity. Every business entity must continue to improve themselves by improving the quality of services they have to remain to exist and survive over the development period. Therefore, the absolute quality control of services to be implemented as an assurance to customers that the service provided to satisfy the customer.*

*"UD. PS" is a trading business that sells building materials, carpentry tools and supplies water in Samarinda, East Kalimantan. The existence of complaints that exceed a predetermined tolerance limits make the company need to do quality control in the process of selling their cash.*

*Quality control can be performed using statistical quality control methods. Statistical quality control methods include check sheets, pareto charts, histograms, scatter diagram, cause-effect diagrams, stratification and control charts. The statistical methods used in this study include check sheets, histograms, control charts and cause-effect diagram and then made proposals that can that can help companies improve the quality of service in the sales process that generates cash by using the Pugh matrix. Quality improvement proposals are expected to help companies to improve the performance of the sales process to better control their cash in order to produce a better quality of service from today.*

*Key words: Quality, Quality Control in Statistics.*