

KERANGKA PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK MENDUKUNG KINERJA LOGISTIK DENGAN INTEGRASI SERVQUAL, KANO DAN QFD DI PERUSAHAAN ROKOK PT. XYZ

Nama: Amanda Sandy Ardilla
NRP: 164120004
Jurusan/Program Studi: Teknik/Magister Teknik Industri
Pembimbing: Prof. Ir. Markus Hartono, S.T., M.Sc.,
Ph.D, CHFP., IPM., ASEAN Eng.

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan salah satu nilai penting dalam *Supply Chain Management* (SCM). Hal ini juga berlaku di dalam praktek *supply chain* yang ada di perusahaan manufaktur seperti Perusahaan Rokok PT. XYZ. Berbeda dari SCM pada perusahaan pada umumnya, perusahaan kecil-menengah sangat memerlukan *retailer* untuk memperluas area distribusi dan meningkatkan jumlah produksi. Hal ini terjadi karena pada perusahaan kecil-menengah seperti PT. XYZ, perusahaan sekaligus berperan sebagai distributor dan produsen. Karena itu, kepuasan layanan dari perusahaan kepada *retailer* perlu dijaga dan ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja aplikatif bagi perusahaan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL, Kano dan QFD. Penelitian kualitas layanan pada umumnya dilakukan pada perusahaan jasa. Namun karena PT. XYZ adalah perusahaan manufaktur kelas kecil-menengah, kualitas layanan juga berlaku pada *retailer* (bukan semata-mata kepada konsumen sebagai *end user*). Integrasi perbaikan dengan ketiga model ini akan membantu perusahaan dalam menangkap dengan tepat *voice of customer* untuk meningkatkan kepuasan. Hasil dari penelitian terhadap 176 *retailer* menunjukkan 7 atribut layanan yang harus diperbaiki.

Solusi perbaikan yang ada dari pengolahan HOQ berjumlah 10 solusi. Solusi perbaikan yang ada akan digunakan untuk menunjang penilaian kinerja logistik. Hasil nilai yang diperoleh dari sebelum dan sesudah menggunakan solusi perbaikan untuk menunjang penilaian kinerja logistik mengalami kenaikan rata-rata sebesar 18% untuk 4 variabel kinerja yang diukur.

Kata kunci : SCM, SERVQUAL, Kano, QFD, Perusahaan Rokok

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT FRAMEWORK TO SUPPORT LOGISTIC PERFORMANCE WITH SERVQUAL, CANO AND QFD INTEGRATION IN THE CIGARETTE COMPANY PT. XYZ

Name: Amanda Sandy Ardilla
NRP: 164120004
Department/Study Program: Teknik/Magister Teknik Industri
Contributor: Ir. Markus Hartono, S.T., M.Sc., Ph.D,
CHFP., IPM., ASEAN Eng.

ABSTRACT

Service quality is one of the important values in Supply Chain Management (SCM). This also applies to supply chain practices in manufacturing companies such as the Cigarette Company PT. XYZ. Different from SCM in companies in general, small and medium enterprises really need retailers to expand their distribution area and increase the amount of production. This happens because in small-medium companies such as PT. XYZ, the company also acts as a distributor and producer. Therefore, service satisfaction from companies to retailers needs to be maintained and improved.

This study aims to provide an applicable framework for companies to evaluate and improve the quality of their services by integrating the SERVQUAL, Kano and QFD methods. Service quality research is generally carried out at service companies. However, because PT. XYZ is a small-medium class manufacturing company, the quality of service also applies to retailers (not only to consumers as end users). The integration of improvements with these three models will help companies in capturing the right voice of customers to increase satisfaction. The results of research on 176 retailers show 7 service attributes that must be improved.

The existing improvement solutions from HOQ processing amount to 10 solutions. Existing repair solutions will be used to support logistics performance assessment. The results obtained from before and after using the improvement solution to support the logistics performance assessment increased by an average of 18% for the 4 performance variables measured.

Keywords: SCM, SERVQUAL, Kano, QFD, Cigarette Company