

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI INTEGRASI
METODE *LOGISTIC SERVQUAL*, *KANO* DAN *QFD* PADA DISTRIBUTOR
BUAH IMPOR DAN LOKAL GODONG SEGER ABADI SURABAYA

RYAN HENDRAWAN

Teknik Industri

Pembimbing :

Dr. Yenny Sari, S.T., M.Sc., CQE

Dr. Drs. Rosiawan, M.T

ABSTRAK

Objek penelitian ini adalah PT Godong Seger Abadi di Surabaya yang bergerak pada bidang distributor buah lokal dan impor. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas layanan pengiriman yang dilakukan PT Godong Seger Abadi kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi dan mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode *Logistic Servqual*, (2) mengklasifikasikan atribut layanan yang diberikan PT Godong Seger Abadi menggunakan metode Kano, (3) mengintegrasikan atribut layanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan dan mengkategorikannya menggunakan metode *Logistic Servqual* dan *Kano*, (4) Merumuskan perbaikan menggunakan metode QFD agar PT Godong Seger Abadi mampu memenuhi kepuasan pelanggan dan mempertahankannya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi *Logistic Servqual*, *Kano*, dan QFD. Metode *Logistic Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pengiriman di PT Godong Seger Abadi dengan cara mencari nilai gap antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen, dengan mengacu pada 9 dimensi pokok, yaitu *Personnel Contact Quality*, *Order Release Quantity*, *Information Quality*, *Ordering Procedures*, *Order Accuracy*, *Order Condition*, *Order Quality*, *Order Discrepancy Handling*, *Timeliness*. Metode Kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut yang dapat memuaskan pelanggan. Metode QFD digunakan untuk mencari solusi permasalahan yang terjadi. Penelitian menggunakan cara menyebarkan kuesioner yang memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dan responden memilih alternatif jawaban yang telah tersedia. Tipe pertanyaan yang diberikan adalah close ended question. Berdasarkan penelitian didapatkan terdapat 6 atribut dengan kepuasan dan kategori kano yang harus diperbaiki yaitu (PCQ2) Karyawan dapat menyelesaikan masalah yang dirasakan pelanggan saat berbelanja dengan nilai integrasi 14,45, (PCQ3) pengetahuan dan pengalaman karyawan bisa membuat pelanggan merasakan layanan dengan baik dengan nilai integrasi 6,98, (PCQ4) karyawan ramah terhadap pelanggan dengan nilai integrasi 17,58, (IQ1) informasi produk yang dijual lengkap dengan nilai integrasi 7,67, (IQ2) informasi produk yang dijual akurat dengan nilai integrasi 4,59, dan (OACQ3) pembelian dan pengiriman produk secara online dan langsung mendapatkan produk yang baik dengan nilai integrasi 3,66. Usulan perbaikan untuk masing-masing atribut adalah

dilakukan pelatihan khusus, pembuatan template pesan dalam menghadapi pelanggan, membuat daftar buah dengan rincian tentang buah yang dijual khusus untuk karyawan PT Godong Seger Abadi, Pembedaan beberapa karyawan khusus untuk menangani pembeli grosir, pembuatan video beberapa cara dalam melayani pelanggan, postingan IG akan diperbaiki, penambahan katalog pada whatsapp, Katalog akan diberi *disclaimer* yang dapat dilihat dengan jelas, penawaran buah sortiran dengan harga yang berbeda.

Kata kunci: *Logistic Servqual, Kano, QFD, Kepuasan Pelanggan*



UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI INTEGRASI
METODE *LOGISTIC SERVQUAL*, *KANO* DAN *QFD* PADA DISTRIBUTOR
BUAH IMPOR DAN LOKAL GODONG SEGER ABADI SURABAYA

RYAN HENDRAWAN

Industrial Engineering

Contributor :

Dr. Yenny Sari, S.T., M.Sc., CQE

Dr. Drs. Rosiawan, M.T

ABSTRACT

The object of this research is PT Godong Seger Abadi in Surabaya which is engaged in the distribution of local and imported fruit. This study discusses the measurement of the quality of delivery services performed by PT Godong Seger Abadi to customers. This study aims to (1) identify and measure the level of service quality and customer satisfaction using the Logistics Servqual method, (2) classify the service attributes provided by PT Godong Seger Abadi using the Kano method, (3) integrate service attributes that do not meet customer satisfaction and categorize them. using servqual and Kano Logistics methods, (4) Formulating improvements using the QFD method so that PT Godong Seger Abadi is able to meet customer satisfaction and maintain it. The research methodology used in this study is the integration of Logistic Servqual, Kano, and QFD. The Logistic Servqual method is used to measure the quality of delivery services at PT Godong Seger Abadi by finding the value of the gap between company performance and consumer expectations, with reference to 9 main dimensions, namely Personnel Contact Quality, Order Release Quantity, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Quality, Order Discrepancy Handling, Timeliness. The Kano method is used to classify attributes that can satisfy customers. The QFD method is used to find solutions to problems that occur. The research used a way of distributing questionnaires which gave a set of written questions to the respondents to be answered and the respondents chose alternative answers that were already available. The type of question given is a closed ended question. Based on the research, it was found that there are 6 attributes with satisfaction and canoe categories that must be improved, namely (PCQ2) Employees can solve problems that customers feel when shopping with an integration value of 14.45, (PCQ3) knowledge and experience of employees can make customers feel good service with a value integration 6.98, (PCQ4) employees are friendly to customers with an integration value of 17.58, (IQ1) product information that is sold is complete with an integration value of 7.67, (IQ2) product information that is sold is accurate with an integration value of 4.59, and (OACQ3) purchase and delivery of products online and directly get a good product with an integration value of 3.66. Proposed improvements for each attribute are conducting special training, making message templates in dealing with customers, making a list of

fruit with details about fruit sold specifically for employees of PT Godong Seger Abadi, Differentiating some special employees to handle wholesale buyers, making videos of several ways in serving customers, IG posts will be fixed, adding a catalog on whatsapp, Catalog will be given a disclaimer that can be seen clearly, sorting fruit offers at different prices.

Keywords: *Logistic Servqual, Kano, QFD, Customer Satisfaction*

