

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PT XYZ MENGGUNAKAN INDUSTRIAL SERVICE DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Gwendolynn Anna B.B
Teknik Industri

Dr. Rahman Dwi Wahyudi, IPM
Dr. Mochammad Arbi Hadiyah

ABSTRAK

Dalam konteks hubungan business-to-business (B2B), kualitas layanan memegang peranan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan keberlanjutan hubungan kerja sama jangka panjang. PT XYZ sebagai perusahaan penyedia layanan industri masih menghadapi permasalahan layanan yang ditunjukkan oleh adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan pelanggan, khususnya pada aspek ketepatan waktu, keandalan peralatan, dan kualitas komunikasi teknis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan PT XYZ dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Industrial Service (INDSERV) untuk mengukur kesenjangan antara tingkat harapan dan persepsi pelanggan, serta Quality Function Deployment (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam respon teknis perbaikan layanan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan bisnis PT XYZ dan dianalisis menggunakan analisis gap, skor kepuasan pelanggan, prinsip Pareto, serta House of Quality (HoQ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 atribut layanan yang dianalisis, sebanyak 16 atribut memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan masih berada di bawah harapan pelanggan. Atribut dengan gap terbesar terdapat pada ketepatan waktu pengiriman dan pengambilan peralatan (-1,96), diikuti oleh keandalan fungsi peralatan (-1,02) dan konsistensi prosedur kerja (-0,94). Berdasarkan analisis Pareto, sepuluh atribut prioritas mewakili 80,24% kontribusi permasalahan kualitas layanan dan selanjutnya digunakan sebagai Voice of Customer dalam penyusunan QFD. Hasil QFD menghasilkan tujuh respon teknis utama yang terintegrasi dalam empat kelompok implementasi, yaitu penyusunan dan standarisasi SOP layanan, sistem pemeriksaan dan perawatan peralatan berkala, program pelatihan staf, serta monitoring dan evaluasi kinerja berbasis KPI. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan PT XYZ secara sistematis dan berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas layanan, *INDSERV*, *Quality Function Deployment*, *business-to-business*.

PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PT XYZ MENGGUNAKAN INDUSTRIAL SERVICE DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Gwendolynn Anna B.B
Teknik Industri

Dr. Rahman Dwi Wahyudi, IPM
Dr. Mochammad Arbi Hadiyat

ABSTRACT

In a business-to-business (B2B) context, service quality plays a crucial role in maintaining customer satisfaction and sustaining long-term partnerships. PT XYZ, as an industrial service provider, still faces service performance issues indicated by gaps between customer expectations and perceived service performance, particularly in timeliness, equipment reliability, and technical communication. Therefore, this study aims to evaluate the service quality of PT XYZ and formulate improvement recommendations aligned with customer needs.

This research employs the Industrial Service (INDSERV) method to measure the gap between customer expectations and perceptions, and Quality Function Deployment (QFD) to translate customer requirements into technical improvement responses. Data were collected through questionnaires distributed to PT XYZ's business customers and analyzed using gap analysis, customer satisfaction scoring, Pareto principle, and House of Quality (HoQ).

The results show that out of 22 service attributes analyzed, 16 attributes exhibit negative gap values, indicating that service performance has not yet met customer expectations. The largest gap was identified in the timeliness of equipment delivery and pickup (-1.96), followed by equipment reliability (-1.02) and procedural consistency (-0.94). Based on Pareto analysis, ten priority attributes represent 80.24% of the total service quality issues and were subsequently used as the Voice of Customer in the QFD process. The QFD results generated seven main technical responses integrated into four implementation strategies: standardization of service SOPs, periodic equipment inspection and maintenance systems, staff competency training programs, and KPI-based performance monitoring and evaluation. These recommendations are expected to systematically and sustainably improve PT XYZ's service quality.

Keywords: Service quality, INDSERV, Quality Function Deployment, business-to-business.