

IMPLEMENTASI METODE *SERVQUAL* DAN QFD UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET PT. POS INDONESIA PEKANBARU

MUHAMMAD AZIZ AZIZI
NIM : 11252102181

Tanggal Sidang : 14 Juni 2017
Periode Wisuda : Oktober 2017

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (persero) menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan pengiriman paket. Jasa pengiriman paket barang saat ini sudah banyak persaingan dengan sektor swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (persero) dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan pelaksanaan dalam memberikan pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dan *Quality Function Deployment*. *SERVQUAL* merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan, *servqual* menghitung atribut harapan dan kenyataan yang di terima pelanggan dalam menerima suatu pelayanan. Metode ini digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Konsep bahwa atribut yang memiliki skor kepuasan rendah bila semakin ditingkatkan layanannya maka konsumen akan semakin puas. Setelah mengetahui atribut yang harus diperbaiki untuk memberikan usulan perbaikan di gunakan *Quality Function Deployment*, yaitu suatu metode yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, Service, Service Quality*