

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INTEGRASI METODE *SERVQUAL* DAN KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus : PDAM Tirta Kampar)

REDHO ALGHIFARI

NIM: 11452101906

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi kasus pada salah satu unit bisnis milik Pemerintah Daerah di Indonesia yang berfungsi untuk memberikan layanan kepada pelanggan dalam bentuk pasokan air. Masalah pada studi kasus ini menunjukkan ada 63% ketidakpuasan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Dengan demikian, tingkat kepuasan masih dikategorikan sedang dan perlu ditingkatkan oleh para pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selain itu, perlu untuk menentukan variabel prioritas yang harus ditingkatkan melalui integrasi *Servqual* dan Model Kano. Pengumpulan data pada penelitian ini dalam bentuk kuesioner melalui 125 responden yang merupakan pelanggan perusahaan ini. Hasil penelitian menggunakan Metode *Servqual* menunjukkan bahwa ada kesenjangan informasi yang lebih tinggi dari dimensi Keandalan. Integrasi metode *Servqual* dan Model Kano menemukan bahwa ada 5 kriteria yang perlu ditingkatkan karena mereka termasuk dalam kategori *must-be* yang melibatkan , petugas gangguan siaga 24 jam, petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, prosedur pemasangan sambungan baru sederhana, kejelasan informasi mengenai kerusakan, dan kesiapan merespon permintaan pelanggan. Penelitian lebih lanjut direkomendasikan untuk menambahkan metode *Lean* untuk menghilangkan limbah dan meningkatkan layanan bernilai tambah bagi pelanggan.

Kata Kunci : Air, Indonesia, Kepuasan Pelanggan, Model Kano, *Servqual*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INTEGRATING SERVQUAL AND KANO MODEL TO IMPROVE SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

(Case Study: PDAM Tirta Kampar)

REDHO ALGHIFARI

NIM: 11452101906

Department Of Industrial Engineering
Faculty Of Science and Technology
State Islamic University Syarif Kasim Sultan Riau
Pekanbaru

ABSTRACT

This research is one of the regional-owned business units in Indonesia which it serves to provide services to customers in the form of water supply. The problems on this case study showed that there was 63% customer dissatisfaction with the company's performance. Thus, the level of satisfaction was still categorized as medium and needs improvement by stakeholders. This study aims to identify gaps between customer perceptions and expectations. Furthermore, it is necessary to determine priority variables to be improved through the integration of the Servqual and the Kano Model. Data collection in the form of questionnaires through 125 respondents who are customers of this company. The results of the study using the Servqual Method showed that there were higher gaps inform of the Reliability dimension. The Integration of the Servqual and Kano Model methods found that there were 5 criteria that needed to be improved because they were included in the must-be category which 24 hour interruption officers, officers respond to customer complaints quickly, procedures for installing new connections are simple, clarity of information about damage, and readiness to respond to customer requests. Further research is recommended to add the Lean method to eliminate waste and increase value added services to customers.

Keywords : Customer Satisfaction, Indonesia, Kano Model, Servqual, Water