

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KERETA API ARGO MURIA DENGAN PENGINTEGRASIAN METODE SIX SIGMA DAN SERQUAL

[Studi Kasus PT. Kereta Api (Persero)]

NAMA : IMELDA CAROLINA PARDEDE

NIM : L2H 001 685

PEMBIMBING I : Ir. KRMT. HARYO SANTOSO, MM

PEMBIMBING II : NANIEK UTAMI HANDAYANI, S.si, MT

ABSTRAKSI

PT. Kereta Api (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi, di mana salah satu produk unggulannya adalah KA Argo Muria yang diharapkan dapat membawa kereta api sebagai sarana transportasi yang handal dan dipercaya oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan tinggi sehingga mampu menjadi alternatif utama sarana transportasi, khususnya di wilayah Jawa.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan KA Argo Muria, maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode Six Sigma dan SERVQUAL. SERVQUAL merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan cara membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasinya, sedangkan metode Six Sigma merupakan suatu metode atau teknik pengendalian dan peningkatan kualitas dengan 5 tahapan proses yaitu Define, Measure, Analyze, Improve dan Control.

Hasil pengukuran SERVQUAL dianalisis dengan menggunakan Importance Performance Matrix untuk mengetahui variabel-variabel kritis pelayanan KA Argo Muria, kemudian dilakukan perhitungan DPMO dan nilai sigma variabel-variabel kritis tersebut untuk mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas perbaikan.

Dari hasil analisis diperoleh bahwa variabel variabel yang menjadi prioritas perbaikan yakni variabel dengan nilai sigma (sigma level) terendah adalah variabel 39 yaitu ketepatan jadwal kedatangan kereta api dengan nilai sigma 1.8287 untuk keberangkatan dari stasiun Tawang dan 2.3709 untuk keberangkatan dari stasiun Gambir, variabel 34 yaitu kebersihan, kelengkapan dan kesiapan pakai fasilitas sanitasi (toilet) di Stasiun Tawang dengan nilai sigma 1.5667 dan variabel 30 yaitu kemudahan memperoleh informasi tentang pelayanan KA melalui media cetak dan elektronik dengan nilai sigma 1.6495.

Tahap Improve terhadap variabel-variabel kritis dilakukan dengan menggunakan metode 5W – 1H yakni What, Why, Where, When, Who dan How.

Kata Kunci : Metode Six Sigma, Metode SERVQUAL, Importance Performance Matrix, Sigma Level, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

PT Kereta Api (Persero) is a company that concentrates in transportation service that one of its main product is Argo Muria train. Argo Muria is hoped to bring train as one of well and reliable public transportation with high quality service so that it can become the main transportation alternative, especially in Java.

The analysis with Six sigma and SERVQUAL method were done to increase customer's satisfaction to Argo Muria train service. SERVQUAL is a method which can be used to measure customer satisfaction for service that they've accepted, by comparing the perception and expectation level. While Six Sigma is a quality control method by 5 stages of process which is Define, Measure, Analyze, Improve, and Control.

SERVQUAL measurement result were analyzed by using Importance Performance Matrix to know the critical variables of Argo Muria train service. DPMO calculation and sigma level of the critical variables were done to know which variable to become the repair priority.

Analysis results that variables that become the repair priority is the variable with lowest sigma level; variable 39 (the punctuality of train arrival with sigma level 1.8287 for the departure from Tawang Station and 2.3709 for the departure from Gambir Station), variable 34 (cleanliness, completeness, and readiness of sanitation facility in Tawang Station with Sigma Level 1.5667), and variable 30 (simplicity to get information about Train Service by media with sigma level 1.6495).

Improve stage to the critical variables were done by 5W-1H method (What, Why, Where, When, Who, and How)

Keywords : Six Sigma Method, SERVQUAL Method, Importance Performance Matrix, sigma Level, Customer Satisfaction.