

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS JASA
PENERBANGAN DENGAN PENGINTEGRASIAN
METODE *ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* (AHP)
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
(Studi Kasus: PT. Metro Batavia Rute Semarang -Jakarta-Semarang)**

**NAMA : ELYS MAINORA N TINAMBUNAN
NIM : L2H 003 635
PEMBIMBING I : Ir. KRMT Haryo Santoso, MM
PEMBIMBING II : Arfan Bachtiar, ST. MT**

ABSTRAK

PT. Metro Batavia (Batavia Air) merupakan salah satu industri jasa yang bergerak di bidang jasa penerbangan. Salah satu rute penerbangan yang dilayani oleh Batavia Air adalah Semarang-Jakarta-Semarang. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen jasa penerbangan Batavia Air, maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dan Quality Function Deployment (QFD). AHP digunakan untuk mengukur bobot prioritas setiap variable dengan dasar persepsi responden. Sedangkan QFD digunakan untuk melakukan benchmarking dan menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang diterapkan pada Batavia Air ini diawali dengan mendata semua keinginan konsumen melalui penyebaran kuesioner kemudian diterjemahkan ke dalam respon teknis sebagai alternatif solusi. Hasil analisis tersebut dapat digunakan sebagai dasar acuan pihak Batavia Air dalam upaya perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan penerbangan.

Dari hasil pengolahan data dengan AHP diketahui bahwa variabel yang mempunyai bobot kepentingan terbesar adalah keamanan dan keselamatan dalam menggunakan pesawat (V1), dengan nilai bobot 16,8%. Dari hasil pengolahan data dengan QFD diketahui bahwa prioritas perbaikan pertama yang harus dilakukan berdasarkan respon teknis adalah peningkatan Sumber Daya Manusia. Sedangkan dari hasil benchmarking berdasarkan persepsi konsumen diketahui bahwa pelayanan jasa Batavia Air masih berada di bawah Sriwijaya Air. Akan tetapi, Batavia Air masih lebih unggul jika dibandingkan dengan Adam Air.

Kata kunci: *Kepuasan konsumen, Analytical Hierarchy Process (AHP), Quality Function Deployment (QFD), Benchmarking.*

ABSTRACT

PT. Metro Batavia (Batavia Air) representing one of service industries which is active in air transport service. One of route of air transport served by Batavia Air is Semarang-Jakarta-Semarang. Increasing consumer's satisfaction of Batavia Air is done by analysis by using method of Analytic Hierarchy Process (AHP) and Quality Function Deployment (QFD). AHP is used to measure priority weight of every variable that based on responder perception. While QFD used to do benchmarking and determine priority of repair which must be done to increase the service quality.

Method of research applied at Batavia Air is started by spreading questioners to collect consumer's desires and then those are translated into technical response as the alternative solutions. The analysis' result serves base reference for Batavia Air in the effort of repair/improvement of air transport service quality.

Based on the result of data processing by AHP is known that the variable having the biggest priority weight is security and safety in using flight (V1) with value of weight is 16,8%. Based on the result of data processing by QFD is known that the first repair priority that must be done pursuant to technical response is Human Resource Development. While from result of benchmarking of pursuant to perception of consumer known that service activities of Batavia Air still under Sriwijaya Air. However, Batavia Air still more pre-eminent in comparison with the Adam Air.

Key words: *Customer satisfaction, Analytical Hierarchy Process (AHP), Quality Function Deployment (QFD), Benchmarking.*