

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DAN QFD PADA PO. NUSANTARA DI KOTA SEMARANG**

**MAYA WIDOWATI
L2H008111**

ABSTRAK

*Pasca diberlakukannya kebijakan pemerintah kota Semarang yaitu tidak diperbolehkannya bus-bus antar kota memasuki wilayah dalam kota Semarang, PO.Nusantara di kota Semarang sempat menyediakan terminal tunggu bagi para penumpang di daerah Genuk dengan memanfaatkan lahan garasi bus milik PO.Nusantara. Namun para pelanggan justru mengeluhkan solusi yang diberikan oleh PO.Nusantara tersebut. Untuk menanggapi keluhan-keluhan pelanggan tersebut, PO.Nusantara membangun sebuah terminal di daerah Jerakah yang telah mulai mereka operasikan sejak tanggal 27 Agustus 2012. Namun masih belum diketahui apakah usaha PO.Nusantara dalam meningkatkan kualitas pelayanannya ini sudah memuaskan para pelanggan atau belum, karena PO.Nusantara sendiri belum pernah mengadakan survei kepuasan pelanggan. Karena itulah dilakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Dari variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan pada manajemen PO.Nusantara Semarang serta respon teknis dari variabel-variabel tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan bagi PO.Nusantara Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu pengadaan survei kepuasan pelanggan secara rutin, perbaikan sistem ETA dan ETD, evaluasi kerja, training karyawan, dan pengecekan ulang sebelum bus beroperasi.*

Kata Kunci :analisis kepuasan pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)

ABSTRACT

After implementation of government policy, which prohibit inter-city buses to enter the city of Semarang, PO. Nusantara Semarang provided a passengers terminal in Genuk by utilizing field of their bus garage as a solution. On the other hand, customers complained that solution. For responding customer complaints, they built a new passengers terminal in Jerakah which has been being operated since 27 August 2012. However, it is doubtful whether the new solution will satisfy customers or not, because PO. Nusantara has never held a customer satisfaction survey. Because of that, it is needed to do an analysis of service quality on customer satisfaction by using Importance Performance Analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) method. From variables that are priority of improvement in management of PO. Nusantara Semarang and also technical responses of these variables, there are some recommendations can be given for PO. Nusantara Semarang to improve service quality such as provision of customer satisfaction surveys regularly, improvement in ETA and ETD system, job evaluation, training for the employee, and final inspection before the bus operates.

Keywords: *customer satisfaction analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)*

