

IMPLEMENTASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI PADA PT. AGUNG PUTRA JAYA SAKTI

Friska – 0900795583

ABSTRAK

PT. Agung Putra Jaya Sakti merupakan suatu perusahaan pengelola layanan jasa transportasi cargo dengan segmentasi perusahaan-perusahaan besar, perusahaan ini sedang berusaha untuk dapat menarik pelanggan serta mempertahankan pelanggan dalam hal ini pengguna jasa transportasi sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. PT. Agung Putra Jaya Sakti dalam meningkatkan kepuasan konsumennya, dengan cara perusahaan tersebut meningkatkan kualitas dari pelayanan yang dikelola. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan akan kualitas dari pelayanan jasa transportasi tersebut adalah dengan mengidentifikasi keinginan dan harapan-harapan konsumen terhadap kualitas dari layanan transportasi yang dipakai untuk melakukan kegiatan periklanan atau promosi dari produk atau jasa yang ditawarkannya. Kemudian dari hal ini PT. Agung Putra Jaya Sakti akan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan yang di berikannya, sehingga kekurangan-kekurangan yang ada dapat dikurangi agar kualitas layanan transportasi yang disediakan dapat lebih ditingkatkan lagi dan akhirnya dapat mencapai kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian adalah mengusulkan peningkatan kualitas layanan jasa transportasi pada PT. Agung Putra Jaya Sakti.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quality function deployment*. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak perusahaan PT. Agung Putra Jaya Sakti dan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan PT. Agung Putra Jaya Sakti dengan cara mengunjungi dan mengirim via *e-mail* yang telah disediakan dengan menggunakan skala likert yang berguna untuk mengetahui derajat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap pernyataan yang ada pada kuisioner.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah kualitas layanan jasa transportasi PT. Agung Putra Jaya Sakti menurut persepsi pelanggan cukup puas dan puas sehingga layanan jasa tersebut harus ditingkatkan lagi menjadi sangat puas. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan, diketahui bahwa tingkat kesulitan terbesar untuk karakteristik kualitas terdapat pada penentuan tanggal pengiriman barang lebih awal serta pengadaan alat komunikasi dan GPS. Selain itu, berdasarkan tingkat relatif terbesar, karakteristik kualitas yang harus diprioritaskan adalah memberikan training pada setiap karyawan yaitu sebesar 15,959%.

Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi PT. Agung Putra Jaya Sakti sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan di tahun yang akan datang.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Pelayanan Jasa Transportasi Cargo, *Quality Function Deployment*