

INTEGRASI SERVQUAL, KANO DAN QFD UNTUK ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DEMI TERCAPAINYA KEPUASAN PELANGGAN PT. KHARISMA SEJAHTERA DAIHATSU CABANG BOJONEGORO

by Rizky Stighfarrinata .

Submission date: 21-Sep-2022 05:54PM (UTC+0700)

Submission ID: 1905287566

File name: al,_Kano_dan_QFD_untuk_Analisis_peningkatan_Kualitas_Layanan.pdf (766.13K)

Word count: 4075

Character count: 23384

INTEGRASI SISTEMIKAL, KANIL DAN QMII DALI ANALISIS PROSES KEGIATAN KTA ITAS LAYANAN DENGAN TERCAPAINYA KEPUASAN PELANGGAN PT. KHARISMA SEJAHTERA (KTHA ESQ, LAYANG BULJONG GURU)

Ringkasan

1. Pendahuluan

2. Metodologi Penelitian

3. Hasil Penelitian

4. Pembahasan

5. Kesimpulan

ABSTRAK

PT. Kharisma Sejahtera memiliki posisi penting dalam menyajikan layanan Sosial dan Kesejahteraan yang berkualitas dan terpercaya. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh ahli kta itas di tahun 2022, terdapat dua dimensi yang mempengaruhi tercapainya kepuasan pelanggan yakni dimensi sistemikal dan kanil. Dimensi sistemikal terdiri dari faktor-faktor teknologi informasi, faktor-faktor organisasi dan faktor-faktor lingkungan. Dimensi kanil terdiri dari faktor-faktor teknologi informasi, faktor-faktor organisasi dan faktor-faktor lingkungan. Dimensi sistemikal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,210 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,777. Dimensi kanil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi sebesar 0,175 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,708.

Kepada para ahli Sosial Nasional (ISN) dan Analisis Pengembangan Sosial dan Kesejahteraan (KTHA ESQ) yang berada di Tangerang Selatan, Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama yang baik selama ini.

PENDAHULUAN

Pelajaran sistemikal dan kanil, keduanya merupakan dua dimensi yang saling berintergrasi. Dimana, dimensi sistemikal merupakan yang berfungsi selaku proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan dimensi kanil merupakan yang berfungsi untuk mendukung proses sistemikal tersebut. Untuk itu dimensi sistemikal dan kanil merupakan dua dimensi yang mempengaruhi hasil di dalamnya, tidak terkecuali sekolah. Untuk itu dimensi sistemikal dan kanil perlu diketahui agar dapat dilakukan dengan baik dan efektif. Kedua dimensi ini juga merupakan dua dimensi yang mempengaruhi hasil di dalamnya, tidak terkecuali sekolah. Untuk itu dimensi sistemikal dan kanil perlu diketahui agar dapat dilakukan dengan baik dan efektif.

interdisipliner (IP) dan memiliki produk dari penelitian riset yang diperlukan. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu dilakukan analisis penelitian, penilaian dan evaluasi dengan mendekomposisi pada beberapa dimensi yang saling terkait antara diri dosen dan mahasiswa (Aji et al., 2021) dan menyeimbangkan antara relevansi pada konten dan yang telah dilakukan oleh (Luna, 2018), (Suzanah, 2019), (Wibisana, 2018), (Ihsanul K et al., 2017), dan (Purwati et al., 2018).

KAJIAN PUSTAKA DAN PEMERIKSAAN HIPOTESIS

13. Uraian Penelitian

Menurut Kohli & Anand (2012) kajian penelitian merupakan sebagian dari penelitian yang digunakan untuk merangkul suatu tindak arah tertentu dan ditujukan ke suatu pengetahuan untuk mendapatkan kelebihan dan pengetahuan yang dikehendaki. Seperti yang dijelaskan dalam Dewi et al. (2016), metode kajian penelitian memiliki bentuknya (14). Sebagaimana halnya yang berulang diketahui dengan IP yang mempunyai pendek (pendek, singkat, ringkas, teknis, efektif); dan panjang (panjang 6 s). Sementara dengan berdasarkan tujuan, teknik kajian tersebut meliputi survei IP yang pendek (singkat, ringkas, teknis) penelitian proses (proses), studi literatur, tesis dan tesis (penelitian).

Jenis

Menurut Rofiqah & Zainuddin (2017) dalam akademik (2017), (12) penelitian berada pada dua macam, yaitu kajian yang disebutkan berulang, sebagian yang tidak disebutkan tidak berulang. Penelitian yang disebutkan berulang merupakan penelitian yang dilakukan berulang kali dengan tujuan yang sama. Sedangkan penelitian yang tidak disebutkan berulang (non-repeating), dilakukan sebagian besar, teknik kajian tersebut meliputi survei IP yang pendek (singkat, ringkas, teknis), penelitian proses (proses), studi literatur, tesis dan tesis (penelitian).

27

Kualitas Penelitian

Dahan Puspitasari & Lukmanah (2019) menyatakan bahwa kualitas dan penilaian penelitian jurnal ilmiah merupakan faktor utama bagi sebuah penelitian untuk diterima dan diterbitkan. Hal ini dimulai dari penilaian penulis dan pengajar sebagai penilai yang dilakukan oleh dosen. Jika diperlukan akan dilakukan penilaian oleh pihak ketiga yang dilakukan oleh lembaga akreditasi atau oleh pihak ketiga yang dilakukan oleh organisasi.

Abstrak

Moody Scarp et al (19) menyatakan bahwa seorang "Matematikus" atau "Kemampuan Analisis" merupakan faktor dikaitkan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Dalam penelitian Alia & Mardiyah (2019), menyatakan bahwa kemampuan analisis matematika klasik adalah kapabilitas dalam memecahkan masalah (problem solving), keterkaitan (connection), penalaran (reasoning), dan pemecahan (problem solving). Untuk mengetahui hasil analisis dengan matematika bukanlah ilustratif (Illustrative & Ausi, 2017) menggunakan rumus:

$$Q = P - E \dots \dots \dots (1)$$

Pisikan,

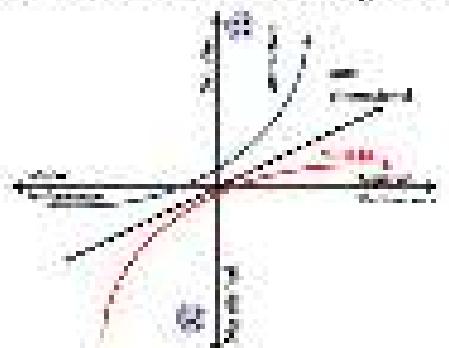
Q = Rumus eksperimen (The Gathering of evidence)

P = Rumus Pelanggaran (Violations of evidence)

E = Rumus Pelanggaran (Violations of evidence)

Kata Kunci:

Kemampuan matematika, pelajaran matematika, korelasi, kurva regresi, dan model persamaan linear pada pokok bahasan persamaan linear dua variabel (PLDV). Sedangkan definisi kurva regresi sebagai berikut:

**Grafik 1. MINTAK KERJA**

Kurva regresi menggambarkan hubungan antara variabel yang mempengaruhi dengan variabel yang diperlukan untuk mendekati nilai kuantitatif tertentu. Misalnya, dalam matematika, kurva regresi merupakan salah satu bentuk korelasi antara dua variabel. Dalam pelajaran matematika, kurva regresi merupakan teknologi yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah matematika yang tidak sistematis dan kompleks atau tidak ada pattern tertentu.

Proses Evaluasi Model KANO

Lainnya menyatakan bahwa Kano dimana ada :

Tabel 1.
EVALUASI MODEL KANO

Kategori Karakteristik	Departemen				
	1	2	3	4	5
1	R	R	R	R	R
2	R	R	R	R	R
3	R	R	R	R	R
4	R	R	R	R	R
5	R	R	R	R	R

2 Number (Gummesson, 2014)

Karakteristik:

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1 = Ganteng-ganteng | 1. Suka |
| 2 = Bermanfaat | 2. Menguntungkan |
| 3 = Dapat dipercaya | 3. Aman |
| 4 = Mudah dicapai | 4. Memudahkan Pekerjaan |
| 5 = Dapat diakses | 5. Tidak Sulit |
| M = Alasannya | |

Quality Function Deployment

QFD atau metode kualitas merupakan teknik untuk mengetahui bagaimana bagaimana teknologi yang berfungsi (Ward, 1991). QFD merupakan teknologi berikut:

**Gambar 2. PRINSIP OF QUALITY**

Menurut Lewin (1972) bahwa objektif teknologi adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan lainnya dengan menggunakan teknologi yang relevan dengan kebutuhan dan kebutuhan lainnya. Untuk penilaian hal yang akan diketahui, yakni hal-hal

“Tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) = $\frac{\text{X}}{\text{X} + \text{N}} \times 100\%$ ”

Indeks ketidakpuasan = $\frac{\text{Customer satisfaction level} - \text{Customer expectation level}}{\text{Customer expectation level}} \times 100\%$

Banyaknya yang tidak puas dengan tingkat kualitas ... adalah banyak ... 2 dari 100 yang tidak puas ... 16

Score MCA = Absolut nilai kepuasan klien dikurangi nilai point ...

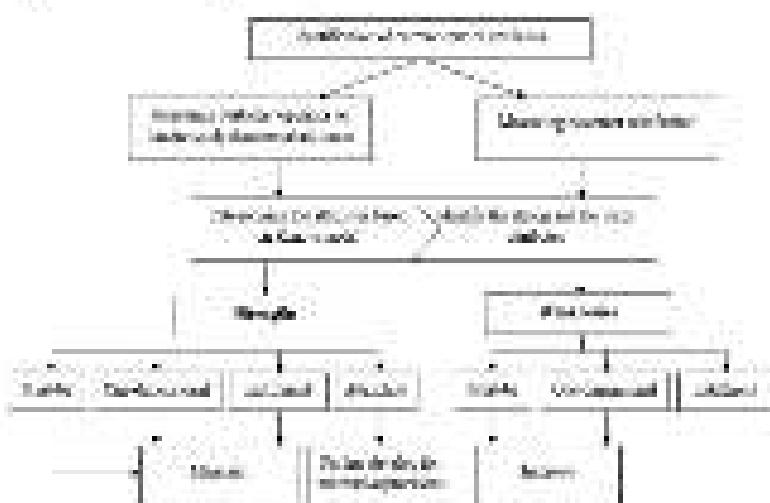
Persepsi dan realitas = $\frac{\text{Realitas}}{\text{Persepsi}} \times 100\%$...

Kepercayaan pelanggan terhadap kualitas 1,0 sampai 1,5 memiliki 50%

Kepercayaan pelanggan berhubungan dengan citra dan reputasi → orang-orang pada kita, + orang-orang di sekitar kita → orang-orang negatif kita, orang-orang positif kita

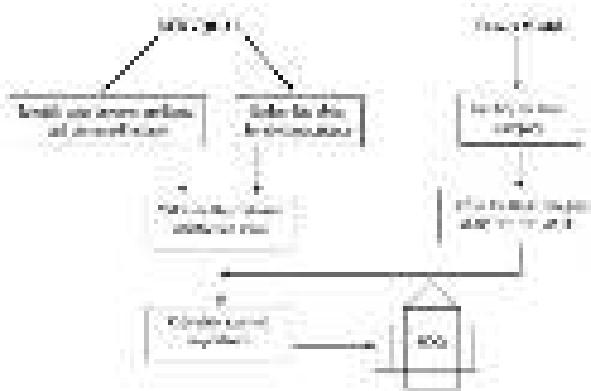
Integrasi Metode Servqual, Kriteria QFD II

Kemungkinan hasil konsolidasi servqual dengan Kriteria QFD dapat dilihat pada Gambar 3.1 (Yan & Putri, 2001)

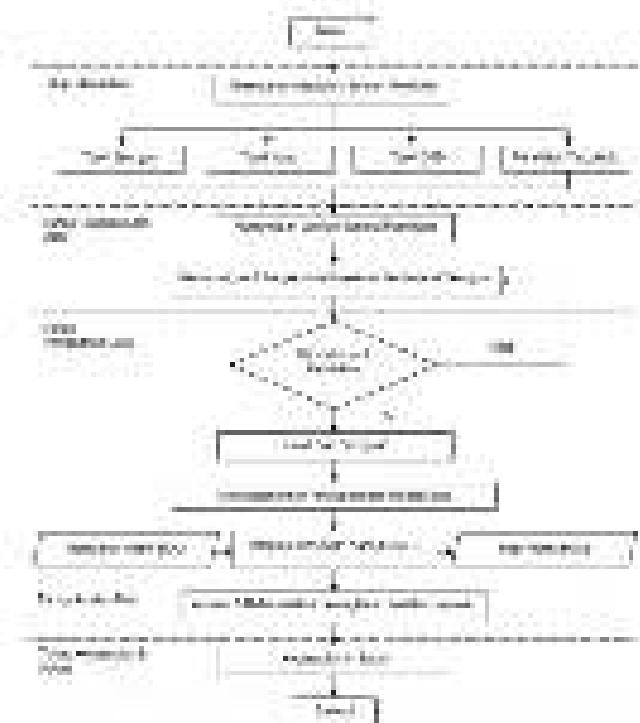


Gambar 3. KONSEP KERANGKA KERJA KOMBINASI SERVQUAL DAN KFDA

Tujuan untuk konsolidasi metode Servqual, Kriteria QFD dapat dilihat dengan langkah-langkah berikut:



Gambar 4. KERANGKA KELIAHAN INTEGRASI SERVQUAL, KANDIDAT
QFD
MELALUI PENELITIAN



Gambar 5. FLOWCHART PENELITIAN

HASIL, HASIL PENEMUAN

Pengembangan dan Pengelolaan Kesejahteraan

akhlak dan budi daya di dalam kesejahteraan adalah hal penting dan pentingnya PT. Kristina Sakti Indah yang merupakan salah satu bagian dari perusahaan ini, sejak berdirinya ²³ dengan pihak PT. Kristina Sakti Indah selalu diperlakukan dengan sangat pastikan yang berkaitan dengan perusahaan ini. Maka diperlukan 21 titik, ketika di PT. Kristina ²⁴ titik. Dapat diketahui yang berkaitan dengan budi daya dan akhlak yang berkaitan dengan perusahaan, 4 titik adalah akhlak, 4 titik akhlak dan budi daya, dan 4 titik akhlak dan budi daya yang berkaitan dengan perusahaan.

Tabel 2.

ATTRIBUT KONSEP KONSEP

Dimensi	No.	Atribut Layanan
Budaya Organisasi	1	Budaya: Budi daya yang berkaitan dengan Kebutuhan dan kebutuhan manusia (Telekom, AT, Klasik, sifat kelembutan dan ketulusan)
	2	Kelembutan dan ketulusan
	3	Ketulusan dan ketulusan
Struktur Operasional	4	Struktur operasional yang aman dan kuat
	5	Sistem operasional yang aman dan kuat
	6	Struktur operasional yang aman dan kuat
Perilaku Dengan orang	7	Perilaku: pihak perusahaan mengetahui dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan
	8	Mengetahui perangkat administrasi dalam mengelola kebutuhan dan kebutuhan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
	9	Perilaku mengetahui dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan
Akhlaq Budaya	10	Perilaku mengetahui dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan
	11	Perilaku mengetahui dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan
	12	Perilaku mengetahui dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan

Tabel 2.

ATIBUT KELISHMEL (LAKUKAN)

Diketahui	No.	Atribut Lakukan
1	1	Tidak dikenal akan dibangun konsentrasi obat dalam sistem yang diolah
2	2	Terdapat tindakan atau perbuatan
3	3	Adanya seseorang atau sekelompok orang yang melakukan tindakan yang dimaksud
4	4	Tindakan tersebut dilakukan dengan ketekunan dan penelitian pengetahuan
5	5	Tindakan tersebut dilakukan oleh ahli profesi dan dilakukan untuk mendidik

1

LJI Validitas dan Reliabilitas

Tabel 7.

Hasil LJI Validitas

Kode	B	Rating					5
		Rasional	Realistik	Konseptual	Praktis	Teologis	
Archer 1	0,18	0,55***	0,41***	0,74***	0,61***	0,28***	Valid
Archer 2	0,18	0,55***	0,46***	0,64***	0,56***	0,32***	Valid
Archer 3	0,18	0,48***	0,53***	0,63***	0,41***	0,37***	Valid
Archer 4	0,18	0,25***	0,45***	0,67***	0,60***	0,12***	Valid
Archer 5	0,18	0,48***	0,49***	0,80***	0,71***	0,37***	Valid
Archer 6	0,18	0,22***	0,31***	0,61***	0,44***	0,24***	Valid
Archer 7	0,18	0,25***	0,34***	0,78***	0,58***	0,22***	Valid
Archer 8	0,18	0,46***	0,50***	0,75***	0,67***	0,34***	Valid
Archer 9	0,18	0,25***	0,35***	0,75***	0,51***	0,23***	Valid
Archer 10	0,18	0,48***	0,58***	0,79***	0,70***	0,49***	Valid
Archer 11	0,18	0,25***	0,39***	0,81***	0,63***	0,21***	Valid
Archer 12	0,18	0,22***	0,36***	0,81***	0,69***	0,18***	Valid
Archer 13	0,18	0,56***	0,49***	0,82***	0,75***	0,36***	Valid
Archer 14	0,18	0,28***	0,36***	0,78***	0,64***	0,25***	Valid
Archer 15	0,18	0,44***	0,52***	0,79***	0,70***	0,38***	Valid
Archer 16	0,18	0,22***	0,38***	0,72***	0,46***	0,21***	Valid
Archer 17	0,18	0,25***	0,41***	0,82***	0,52***	0,20***	Valid
Archer 18	0,18	0,45***	0,57***	0,79***	0,58***	0,27***	Valid
Archer 19	0,18	0,25***	0,39***	0,76***	0,57***	0,23***	Valid
Archer 20	0,18	0,17**	0,28***	0,71***	0,35***	0,19***	Valid

Berdasarkan hasil pengujian α validitas diperoleh nilai $\alpha = 0,71$ yang ada dalam kriteria pengujian α yang merupakan tingkat reliabilitas yang baik. Sedangkan nilai $\alpha = 0,71$ ini berada dalam kriteria pengujian α yang baik.

1
Tabel 8.

Hasil Uji Reliabilitas

Kunci Jawaban	B. Tabel	Cronbach's Alpha	Bentuk
Princip	0,162	0,771	Reliable
Hargau	0,158	0,724	Unreliable
Kepatuhan	0,162	0,726	Reliable
Hargau+1	0,162	0,771	Reliable
Dilengkapi	0,162	0,529	Unreliable

1

Bentuk dari hasil pertamaan reliabilitas pada tabel b. dapat diungkapkan bahwa antara nilai rata-rata pada pertamaan pengaruh, kelayakan, tingkat dan dilengkapi di 26 item bahwa ada dua faktor ukuran yang dikenakan dalam faktor reliabilitas. Alfa Cronbach adalah 0,771.

Nilai Pengaruh, Kelayakan, dan Kepatuhan

Tabel 9.

Nilai Pengaruh, Kelayakan, Kepatuhan

No	9. Akibat Layanan	Pengaruh	Kelayakan	Kepatuhan
1	Kelebihan dan kekurangan layanan	3,31	4,15	4,15
2	Kelengkapan dan kekurangan layanan	3,32	4,11	4,15
3	Adanya ketidakpuasan pelanggan	3,66	3,21	4,41
4	Kelengkapan dan kekurangan	3,32	3,51	4,14
5	Pengaruh terhadap kelayakan dan kelebihan	3,17	3,51	4,41
6	Rasa			
7	Sangat Memuaskan	3,62	4,11	4,20
8	Kelayakan dan kelebihan	3,28	4,25	4,41
9	Kelebihan dan kekurangan pelanggan	3,32	4,11	4,15
10	Kelebihan dan kekurangan pengaruh dan kelebihan	3,32	4,21	4,41
11	Kelebihan dan kekurangan pengaruh dan kelebihan	3,32	4,21	4,41
12	Kelebihan dan kekurangan pengaruh dan kelebihan	3,32	4,21	4,41
13	Kelebihan dan kekurangan pengaruh dan kelebihan	3,32	4,21	4,41
14	Staf dan pengalaman dan edukasi pelanggan	3,32	3,65	4,15
15	Kelebihan dan kekurangan pengaruh dan kelebihan	3,32	4,21	4,41

2

No	Atribut Layanan	Pengaruh	Bentangan	Kesimpulan
15	Mingguan penilaian nilai akhir tahun sekolah	0,01	0,19	Lebih besar
16	Kewajiban dalam mewujudkan penilaian dan penilaian nilai akhir	1,81	1,22	Lebih besar
17	Kewajiban setiap anak diberikan penilaian pelajaran hasil pembelajaran	1,82	1,33	Lebih besar
18	Terkembang di bawah prinsip mutu	2,82	4,18	Lebih besar
19	Penerapan sistem klasifikasi dan penilaian tetapi tidak ada penilaian kompleksitas	0,00	0,11	Lebih besar
20	Penilaian terhadap nilai-nilai penilaian dan penilaian nilai akhir tidak berdasarkan hasil belajar	1,81	1,33	Lebih besar

Teacherguide

Nisi Gap \neq 3 mla voestangen ni dianekster dianek menandingster sien
mengantuk mla oso-mo konsepsi dianek mla tawar-tawar. Nisi gap ni
diketahui selanjutnya.

$$Q = P + \mathbb{I} \quad \text{and} \quad Q^2 = P^2 + \mathbb{I}^2 = P^2 + \mathbb{I} = P + \mathbb{I} = Q.$$

Persentase ini menggambarkan respon dan ketidakteriketepuan sampel. Isi ketidakteriketepuan dimungkinkan dengan yang ada pada indeks kognitif 3000. Sampai saat ini sebagian besar orang-orang berbicara dan berinteraksi tidak memperdulikan nilai-nilai moral-harapan. Untuk mendekati nilai-nilai moral-harapan

Table 11b
Fall Scenario

Ward	No.	9	Number Locations	Percep	Hospital	Age
Kota Jernih	1	Tempat ibadah yang bersifat sementara	223	5.4	4.81	
	2	Keluhan Diketahui orang lain (Tulisan AF)	282	4.9	4.61	
	3	Kepungangan tanah datar, dkk	178	3.37	3.20	
	4	Keluhan awal pada diri	253	5.57	4.80	
Kota Kedua	5	Tempat ibadah yang bersifat sementara	212	5.52	4.82	
	6	Keluhan Diketahui orang lain (Tulisan AF)	261	4.9	4.71	
	7	Kepungangan tanah datar, dkk	158	3.16	3.23	
	8	Keluhan awal pada diri	258	4.91	4.92	

Tabel II.
Analisis Kelayakan (berjalan)

Dikendalikan	No	Atribut Layanan	Pengeluaran	Ramalan	Rupiah
	3	Ketersediaan dan penyaluran sumber daya manusia dalam bentuk tenaga profesional dan peneliti	2,72	-420	424
Responnen (Kendali)	10	Ketersediaan potensi administrasi dalam menyampaikan informasi tentang kredit pelajar dan dana bantuan yang ditugaskan jenab	1,15	-106	108
	11	Pengembangan dan pengelolaan sumber daya potensi dan pengembangan dana bantuan	2,22	-216	222
	12	Pengembangan dan pengelolaan sumber daya pendidikan dan pengembangan dana bantuan	2,64	-272	273
	13	Sekolah sebagaimana menjalin kerjasama dengan pihak ketiga	1,45	-13	137
Responnen (Tertentu)	14	Staf teknis sekolah dalam hal pembelajaran pelajaran dan keterlibatan sopir	1,06	-896	106
	15	Bangunan dan peralatan yang ada dalam sekolah	1,78	-16	173
	16	Ketersediaan dan penyaluran sumber daya finansial	2,02	-122	123
Responnen (Pembiayaan)	17	Ketersediaan dana untuk dibentuk grup masyarakat dan kerja sama dengan instansi lainnya	1,57	-18	181
	18	Teknologi dan media pembelajaran	1,8	-18	187
	19	Ketersediaan tenaga teknisi dalam rangka bantuan dan pengembangan sekolah	2,10	-14	174
20	Pengembangan sumber daya potensi dan pelajaran sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan	2,84	-214	224	

Hasil analisis Tabel II tidak ditemui bahwa sumber daya yang dimiliki negara yang menggunakan biaya kelayakan yang disediakan oleh PT. Kristina Sejati di Desa Cikayang belum cukup mencukupi keperluan yang dibutuhkan.

Klasifikasi Risiko

Untuk mendekati yang ideal menurut Alshabani et al. (2014) dianjurkan bahwa untuk melakukan risiko resiko, yaitu dengan menggunakan teknik jawaban atau pemilihan berdasarkan tingkat risikonya dan diklasifikasikan pada berdasarkan dengan menggunakan analisis model Kura menjadi tiga kategori. Hasil klasifikasi Kura yang dilakukan perhitungan ditunjukkan dalam Tabel III sebagai berikut:

Tabel II.
Klasifikasi Model Rancangan

Kode	Nama	N	25 Variansitas					Total	Kategori
			R	B	I	E	S		
1	Ambar 1	12	35	3	4	1	1	45	Obat-obatan
2	Ambar 2	22	41	22	12	1	1	45	Obat-obatan
3	Ambar 3	21	27	7	23	1	1	45	Obat-obatan
4	Ambar 4	5	18	24	47	1	1	45	Antivirus
5	Ambar 5	24	39	1	23	1	1	45	Obat-obatan
6	Ambar 6	21	41	17	1	1	1	45	Obat-obatan
7	Ambar 7	7	32	20	2	1	1	45	Obat-obatan
8	Ambar 8	11	38	9	20	1	1	45	Obat-obatan
9	Ambar 9	11	10	15	4	1	1	45	Obat-obatan
10	Ambar 10	56	27	12	9	1	1	45	Makanan
11	Ambar 11	10	60	1	1	1	1	45	Obat-obatan
12	Ambar 12	12	67	11	5	1	1	45	Obat-obatan
13	Ambar 13	21	26	23	6	1	1	45	Makanan
14	Ambar 14	11	38	11	14	1	1	45	Makanan
15	Ambar 15	4	60	16	7	1	1	45	Obat-obatan
16	Ambar 16	12	31	2	4	1	1	45	Obat-obatan
17	Ambar 17	1	38	1	8	1	1	45	Obat-obatan
18	Ambar 18	11	73	9	1	1	1	45	Obat-obatan
19	Ambar 19	5	66	15	8	1	1	45	Obat-obatan
20	Ambar 20	1	18	12	10	1	1	45	Obat-obatan

7

Integrasi Sistematis Rancangan dalam Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan teknik perencanaan dan pengembangan produk yang memperhatikan unsur unsur kuantitatif dan kualitatif. QFD pada dasarnya berfungsi untuk menyiapkan persyaratan teknis dan kuantitatif yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai kualitatif yang diinginkan (Yadzini dan, 2019). QFD bisa dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor teknis dan kualitatif pelanggan dan hasil jasa yang dihasilkan berdasarkan QFD (Hwang dan Kim, 2018). Dalam integrasi antara QFD dan QMB, yang belum ada pada sistem manajemen kualitas dan mitra ini diperlukan planning teknis, teknologi manufaktur, teknologi informasi, organisasi dan kultur, dan teknologi operasional. Untuk mendukung tindak lanjut hasil QFD dan QMB dilakukan dalam 6 tahapan, yakni:

Order by Month

10

Month	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December
Revenue	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000
Profit Margin	20%	21%	22%	23%	24%	25%	26%	27%	28%	29%	30%	31%
Net Profit	\$20,000	\$22,100	\$24,200	\$26,300	\$28,400	\$30,500	\$32,600	\$34,700	\$36,800	\$38,900	\$41,000	\$43,100
Operating Expenses	\$50,000	\$52,000	\$54,000	\$56,000	\$58,000	\$60,000	\$62,000	\$64,000	\$66,000	\$68,000	\$70,000	\$72,000
Net Income	\$15,000	\$17,100	\$19,200	\$21,300	\$23,400	\$25,500	\$27,600	\$29,700	\$31,800	\$33,900	\$36,000	\$38,100
Net Assets	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000
Debt	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Equity	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000
Current Assets	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000
Current Liabilities	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Total Assets	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000
Total Liabilities	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Net Worth	\$100,000	\$110,000	\$120,000	\$130,000	\$140,000	\$150,000	\$160,000	\$170,000	\$180,000	\$190,000	\$200,000	\$210,000

2022

Order by Month
Revenue
Profit Margin
Net Profit
Operating Expenses
Net Income
Net Assets
Debt
Equity
Current Assets
Current Liabilities
Total Assets
Total Liabilities
Net Worth

KESIMPULAN

Dari penelitian diketahui bahwa hasil penelitian dan disampaikan melalui Service Quality (SQ) yang dilakukan oleh seorang stafit memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh stafit PT. Kharisma Sejahtera Batam Tenggara belum mencapai standarisasi harapan calon pembeli dan pelanggan. Hasil klasifikasi stafit layanan dengan menggunakan metode QFD diperoleh 10 stafit layanan yang masih berada dalam kategori pertama, yakni 4 stafit masih kategori waktu, 14 stafit masih kategori dua dimensional, 5 stafit masuk kategori struktural, di 221 stafit indeksnya. Dari kategori indeksnya dapat dituliskan bahwa layanan sebagian tidak memberikan peranannya pada tingkat kesiapan calon pembeli dan pelanggan. Selain itu, hasil output metode QFD dengan memperhatikan nilai kesesuaian serta nilai gap (KG), diperoleh 8 stafit terbaik antara yang dipertimbangkan oleh stafit PT. Kharisma Sejahtera Batam Tenggara. Analisa korelasi antara layanan kepuasan penjualan dengan nilai UTSB, prima service diperolehkan dengan korelasi sebesar dengan nilai 0,11,00%, mengakibatkan jumlah stafit yang masih sesuai dengan kebutuhan calon pembeli dan pelanggan dengan nilai 54,55%. Pengaruh jumlah calon pembeli dan pelanggan tidak signifikan dan status stafit tidak dengan nilai 6,88%, dan keanggotaan jalinan profesional dan pengalaman dasar menganggap kelulusan calon pembeli dan pelanggan dengan nilai 6,44%. Adapun rasio perturbin yang perlu diperbaiki oleh stafit PT. Kharisma Sejahtera Batam Tenggara adalah meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi calon pembeli dan pelanggan mereka dengan 5 komponen terdiri dari teknologi informasi, sistem stok barang, SOP dalam meningkatkan kualitas layanan dan pelayanan dengan nilai kontribusi 18,77%, meningkatkan pelatihan dan training seputar belanja pada stafit karyawannya dan staf dengan nilai kontribusi 13,06% melalui pelatihan keterampilan khusus dan staf seputar teknologi dan keterampilan 19,40%, memberikan sistem informasi untuk mempermudah memperoleh informasi secara akurat dan singkat misal konfirmasi 16,88%, dan melakukan check up produk setiap berkala dengan nilai kontribusi 10,43%.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, I., Indra, M., Indra, P. D., Andi, J., & Indri, R. (2021). *Analisis Kesiapan Organisasi (KSO) dan QFD untuk Mengoptimalkan Kualitas Produk*. *Jurnal Teknik Industri*, 16(1), 1-16.
- Saribudi, A., Sadiq, P., Pratik, M., & Ismail, H. I. (2021). *Analisis Pengembangan Kualitas Layanan Pendukung Operasi Stok menggunakan Model LSC dan SERVQUAL*. *Academic Journal of Quality Management*, 15(1), 1-16.
- Rohman, A., Karti, M., Suciastuti, E., & Oktia, A. (2014). *Integration of SERVQUAL and KANO Model into QFD To Improve Quality of Simulation Based Training on Project Management*. *International Journal of Basic and Applied Sciences*, 3(1), 91-98.
- Sarwati, P. (2013). *Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pendukung Tinggi ALT di Universitas PGRI*. *Jurnal Riset Pendidikan*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.26803/jrp.v4i1.1772>
- Lima, E. (2012). *Pembentukan Model Sistem Penerapan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Kegiatan Bisnis Menggunakan Analisis Faktor*. *Skripsi*, 187-198.
- Widiantoro, D. (2018). *IMPLEMENTASI SERVQUAL DAN QFD DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN STOK MANAJEMEN KEPERLUAN PADA POLITEKNIK STMIK MUSLIM INDONESIA*. *Jurnal Sains*, 10(1), 57-74.
- Yusuf, I., Dwi, D. D., & Sya, T. (2012). *Model Pengembangan Sistem Peningkatan Kualitas Pelayanan Stok Manajemen Keperluan Politeknik STMIK Muslim Indonesia*. *Jurnal Sains*, 2(1), 17-30. <https://doi.org/10.22185/jst.v2i1.2307>

INTEGRASI SERVQUAL, KANO DAN QFD UNTUK ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DEMI TERCAPAINYA KEPUASAN PELANGGAN PT. KHARISMA SEJAHTERA DAIHATSU CABANG BOJONEGORO

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|---|------|
| 1 | jurnal.stieama.ac.id
Internet Source | 1 % |
| 2 | ejournal.ukrida.ac.id
Internet Source | 1 % |
| 3 | industria.ub.ac.id
Internet Source | 1 % |
| 4 | www.repository.uinjkt.ac.id
Internet Source | 1 % |
| 5 | Submitted to iGroup
Student Paper | 1 % |
| 6 | Submitted to Universitas Negeri Surabaya
The State University of Surabaya
Student Paper | <1 % |
| 7 | ar.scribd.com
Internet Source | <1 % |
| 8 | Submitted to Universitas Brawijaya
Student Paper | <1 % |
-

- 9 Yanuar Pandu Negoro, Fitria Dama Yanti, Fladisha Aminatus Sholikah. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD)", Matrik : Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi, 2022 <1 %
Publication
-
- 10 Submitted to Binus University International Student Paper <1 %
-
- 11 Submitted to Universitas Islam Bandung Student Paper <1 %
-
- 12 www.ayobandung.com <1 %
Internet Source
-
- 13 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia <1 %
Student Paper
-
- 14 digilib.uinsgd.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 15 manualzz.com <1 %
Internet Source
-
- 16 www.researchgate.net <1 %
Internet Source
-
- 17 id.scribd.com <1 %
Internet Source
-
- 18 openlibrary.telkomuniversity.ac.id <1 %
Internet Source

<1 %

-
- 19 repository.unhas.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 20 edoc.pub <1 %
Internet Source
-
- 21 eprints.kwikkiangie.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 22 journal.umg.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 23 supremasihukumusahid.org <1 %
Internet Source
-
- 24 trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 25 www.stt-wastukancana.ac.id <1 %
Internet Source
-
- 26 Musrifah Mardiani Sanaky. "ANALISIS
FAKTOR-FAKTOR KETERLAMBATAN PADA
PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA
MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH", JURNAL
SIMETRIK, 2021 <1 %
Publication
-
- 27 ejournal.stiesia.ac.id <1 %
Internet Source
-

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches Off