

ABSTRAK

Kualitas menjadi salah satu isu penting dalam setiap segmen industri saat ini, baik segmen industri yang dikelola pihak swasta maupun pihak pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. XYZ adalah salah satu perseroan atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Batam berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang penyertaan modal negara untuk pendirian perusahaan perseroan. PT. XYZ bergerak pada bidang usaha pergudangan laut dan udara, bongkar muat dan transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada salah satu unit usaha PT.XYZ yaitu unit usaha pergudangan, dimana unit usaha tersebut mengalami tren penurunan permintaan sewa gudang, sehingga diperlukan analisis perbaikan terhadap layanan unit usaha tersebut.

Data diperoleh dari konsumen tetap PT. XYZ sebanyak 20 responden kemudian diolah menggunakan metode Servqual dan Kano. Hasil dari penelitian ini adalah semua atribut pelayanan memiliki gap skor negatif pada analisa Metode Servqual sehingga termasuk kategori kualitas pelayanan yang lemah dan perlu untuk ditingkatkan. Selanjutnya dilakukan analisa model Kano pada semua atribut yang memiliki gap skor negatif yang hasilnya hanya muncul 2 (dua) kategori model Kano yaitu *Must Be* dan *One Dimensional*. Berdasarkan *evaluation rule* model Kano, atribut yang termasuk kategori *Must Be* perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan karena kategori tersebut sudah semestinya dipenuhi perusahaan. Adapun kelima atribut tersebut yaitu, perusahaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern), material dan fasilitas fisik lain yang terkait layanan perusahaan tampak menarik, karyawan perusahaan memberitahu pelanggan kapan pastinya layanan akan disampaikan, karyawan perusahaan selalu bersedia membantu para pelanggan dan perusahaan selalu memperhatikan kepentingan pelanggannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Servqual, Kano

ABSTRACT

Nowadays, quality is one of the most important issues in every industry segment, both the industrial segment managed by the private sector nor the government through State-Owned Enterprises. PT. XYZ is one of the company or State-Owned Enterprises in Batam based on a government regulation concerning state equity participation for the establishment of a limited liability company. PT. XYZ is engaged in the business of sea and air warehousing, unloading and loading and forwarding.

This study aims to provide suggestions for improving the service quality in one of the business units of PT. XYZ that is warehousing, where the business unit experienced a downward trend in warehouse rental demand, so it is necessary to analyze the service of the business unit.

The data obtained from consumers of PT. XYZ as many as 20 Respondents then processed using the Servqual and Kano methods. The results of this study is all service attributes have a negative score gap in Servqual method analysis so that they are included in the category of weak service quality and needs to be improved. Furthermore, Kano Analysis was carried out on all attributes that had negative score gaps, the results showed that only 2 (two) categories of Kano models appeared namely 'must be' and 'one dimensional'. Based on Kano model evaluation rule, the attributes that are included in the 'must be' category need to be prioritized for improvement because that category should be fulfilled by the company. The five service attributes are, the company has the latest (modern) equipment and technology, materials and other physical facilities related to the company's services look attractive, company employees tell customers when exactly the service will be delivered, company employees are always willing to help customers and company employees are always willing to help customers.

Keywords: Service Quality, Servqual, Kano