

ABSTRAK

Dunia transportasi seperti yang diketahui terbagi menjadi 3, yaitu: darat, udara dan air. Transportasi darat sendiri merupakan jenis transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan dan menjadi hal yang paling penting dari mobilitas penduduk. Persaingan antar penyedia jasa transportasi darat sendiri kian hari kian ketat, salah satu adalah persaingan dalam penyedia jasa travel antar kota. Sehingga tiap penyedia jasa layanan travel pun membuat kebijakan strategis seperti aktivitas promosi yang gencar, membuat promo yang menarik konsumen, serta menyediakan fasilitas yang memadai untuk membuat nyaman konsumen. Semua itu dilakukan demi memenangkan persaingan untuk meningkatkan laba perusahaan.

Lintas merupakan salah satu penyedia jasa travel antar kota yang sudah ada cukup lama yang menguasai bidang jasa travel di kota Bandung. Lintas sendiri selalu berusaha memberikan layanan berkualitas yang memuaskan para konsumen dengan harga yang terjangkau. Upaya peningkatan kualitas jasa layanan secara sistematis dan berkesinambungan merupakan salah satu cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga perusahaan dapat memberikan jasa terbaik kepada konsumen dan bertahan di lingkup bisnis. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang bertujuan untuk merencanakan dan mengembangkan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian jasa travel yang ditawarkan Lintas serta mengetahui penggunaan QFD untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan travel Lintas.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dengan penggunaan metode QFD, dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 karakteristik pelayanan dengan nilai gap tertinggi mewakili tiap dimensi kualitas jasa yaitu ketepatan waktu keberangkatan (-0,1975), keamanan dalam kendaraan (-0,1550), perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain (-0,1425), karyawan akan menolong penumpang saat melayani kesulitan (-0,1425), fasilitas yang berfungsi dengan baik dalam kendaraan (AC, tempat duduk, dsb) (-0,1200). Serta urutan karakteristik teknis yang perlu diprioritaskan berdasarkan nilai terbesar adalah menerapkan sistem kompensasi pada konsumen (20,83%), menyiapkan armada cadangan (20,83%), meningkatkan kepedulian karyawan (20,83%), *Training Standard Operational Procedure* (20,83%), meningkatkan kesadaran *safety riding* (5,55%), meningkatkan pengetahuan umum karyawan (4,17%), melakukan pengecekan dan perbaikan dalam jangka waktu tertentu (4,17%), meningkatkan *awareness* (2,78%).

Kata Kunci: Travel, keinginan dan kebutuhan konsumen, *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

The world of transportation as it is known is divided into 3, namely: land, air and water. Land transportation itself is the most widely used type of transportation by people from various quarters and becomes the most important thing of population mobility. Competition among land transportation service providers themselves increasingly tighter days, one is the competition in inter-city travel service providers. So that every travel service providers also make strategic policies such as intense promotional activities, create promos that attract consumers, and provide adequate facilities to make consumers comfortable. All that is done in order to win the competition to increase corporate profits.

Lintas is one of the inter-city travel service providers who have been there long enough to master the field of travel services in the city of Bandung. Lintas is always trying to provide quality services that satisfy the consumers with an affordable price. Efforts to improve the quality of service in a systematic and continuous way is one way to meet the consumer's needs and wants so that companies can provide the best services to consumers and survive in the business scope. Quality Function Deployment (QFD) is a method that aims to plan and develop services in accordance with the wishes and needs of consumers. The purpose of this study is to determine the assessment of travel services offered Lintas and know the use of QFD to improve the quality of services provided travel Lintas.

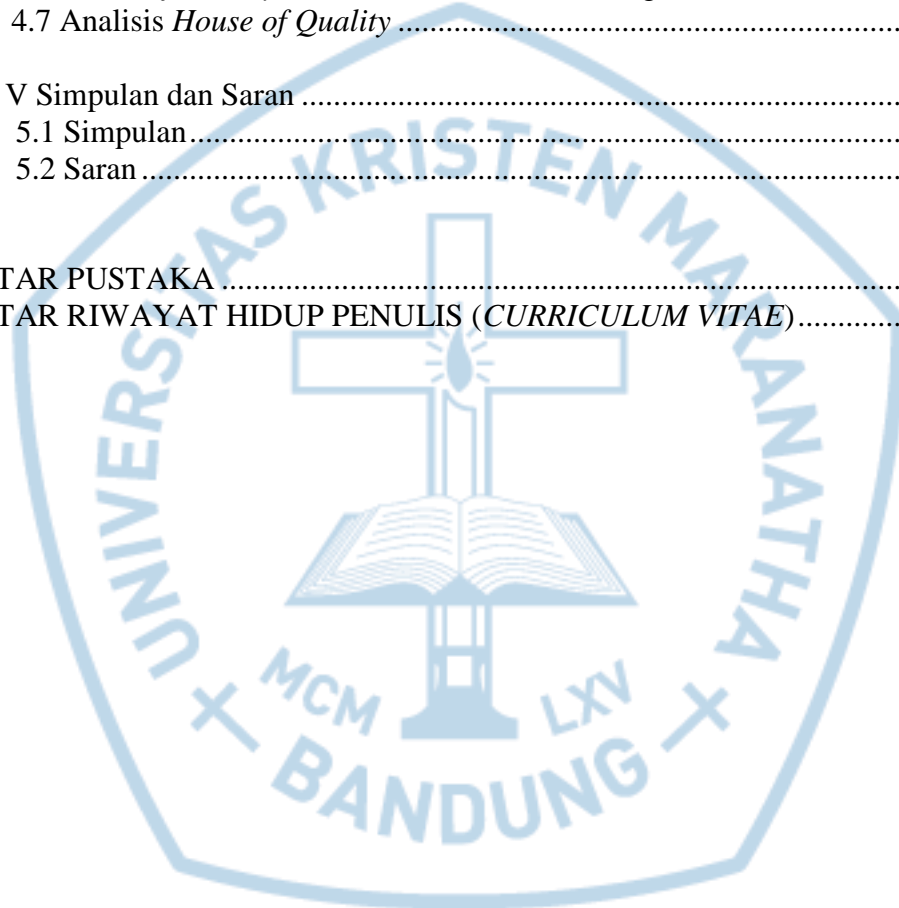
The result of the research is based on the use of QFD method, it can be concluded that there are 5 characteristics of service with the highest gap value representing each service quality dimension that is the accuracy of departure time (-0.1975), security in vehicle (-0.1550), attention and services when complaining (-0.1425), employees will help passengers while serving difficulty (-0.1425), facilities that work well in vehicles (air conditioners, seats, etc.) (-0.1200). As well as the sequence of technical characteristics that need to be prioritized based on the greatest value is applying the compensation system to the consumer (20.83%), preparing the reserve fleet (20.83%), raising employee awareness (20.83%), Training Standard Operational Procedure (20, 83%), raising awareness of safety riding (5.55%), increasing general knowledge of employees (4.17%), checking and improving for a certain period (4.17%), increasing awareness (2.78%).

Keywords: Travel, the consumer's needs and wants, Quality Function Deployment.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Operasi.....	7
2.2 Keputusan Strategis Manajemen Operasi.....	8
2.3 Kualitas	10
2.4 <i>Service Quality</i>	11
2.5 Dimensi <i>Service Quality</i>	11
2.6 Analisis Gap	12
2.7 <i>Quality Function Deployment</i>	14
2.8 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	15
2.9 <i>Matrix House of Quality</i>	17
2.10 Kerangka Pemikiran	20
BAB III OBJEK & METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	22
3.3 Kegiatan Operasi	24
3.4 Kegiatan Lain Perusahaan	26
3.5 Metode Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Penentuan Jumlah Sampel	32
3.8 Teknik Analisis Data	33
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Variabel Penelitian	34

4.2 Pengumpulan Data.....	35
4.3 Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan Lintas Shuttle BTC Bandung	36
4.4 <i>Gap Analysis</i>	40
4.5 Rancangan <i>House of Quality</i> Lintas Shuttle BTC Bandung.....	42
4.5.1 Bagian A: <i>Customer Needs</i>	43
4.5.2 Bagian B: <i>Planning Matrix</i>	43
4.5.3 Bagian C: <i>Technical Response</i>	46
4.5.4 Bagian D: <i>Relationship</i>	46
4.5.5 Bagian E: <i>Technical Correlation</i>	48
4.5.6 Nilai Target	49
4.5.7 <i>Absolute Importance and Relative Importance</i>	50
4.6 <i>House of Quality</i> Lintas Shuttle BTC Bandung	52
4.7 Analisis <i>House of Quality</i>	54
 BAB V Simpulan dan Saran	 57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	60



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>The Gaps Model of Service Quality</i>	13
Gambar 2.2 Bagan <i>House of Quality</i>	18
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Lintas Shuttle BTC Bandung	23
Gambar 4.1 <i>Planning Matrix</i>	44
Gambar 4.2 <i>Technical Correlation</i>	49
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i> Lintas Shuttle BTC Bandung	53



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Keluhan Konsumen bulan Oktober 2017.....	3
Tabel 4.1 Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.2 Profil Responden.....	36
Tabel 4.3 Nilai Skor Harapan Kualitas Pelayanan Lintas Shuttle	37
Tabel 4.4 Nilai Skor Persepsi Pelayanan Lintas Shuttle	38
Tabel 4.5 <i>Gap Analysis</i>	40
Tabel 4.6 <i>Customer Needs</i>	43
Tabel 4.7 <i>Technical Response</i>	46
Tabel 4.8 Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i>	47
Tabel 4.9 Nilai Target Karakteristik Teknis Lintas Shuttle	49
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif untuk Masing-masing Karakteristik Teknis Lintas Shuttle.....	51
Tabel 4.11 Urutan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif	54

