

ABSTRAK

Pada industri jasa transportasi pada umumnya menginginkan perbaikan kualitas yang diberikan perusahaan kepada konsumen. PO. Rosalia Indah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. Permasalahan yang sering terjadi tentu saja menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada konsumen. Apabila permasalahan tersebut dapat teratasi, maka perusahaan akan dapat bersaing dan konsumen akan memilih jasa transportasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa yang terdapat pada PO. Rosalia Indah, kemudian membandingkan hasil penelitian yang diperoleh dengan realita yang terjadi di lapangan. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality* dan *Lean Six Sigma*. Dengan menggunakan metode tersebut, dapat diketahui beberapa faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen yang akan menjadi masukan untuk menentukan faktor-faktor yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, sehingga akan mengetahui pelayanan yang harus ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan konsumen.

Berdasarkan analisis menggunakan metode *Service Quality*, diperoleh atribut-atribut yang harus ditingkatkan dan diperbaiki menurut keinginan konsumen PO. Rosalia Indah, yaitu Dimensi *Responsiveness* karena mempunyai bobot nilai Gap sebesar -1,37. Selanjutnya analisis menggunakan metode *Lean Six Sigma* diperoleh identifikasi bahwa perhitungan *waste* yang memiliki bobot tertinggi terdapat *waste* pada tersedianya pengaduan ketidaknyamanan pelayanan terhadap konsumen sebesar 0,44 sehingga perusahaan perlu memperhatikan masalah tersebut. Kemudian didapat perhitungan kapabilitas proses sebesar $3,25 \sigma$. Dengan nilai *Sigma* yang didapat tentu saja masih kurang dari nilai *Six Sigma* ($DPMO = 3,4$) yang diharapkan.

Kata kunci : *Kepuasan Konsumen, Metode Service Quality, Metode Lean Six Sigma.*

ABSTRACT

In the transportation services industry generally want improvements to the quality of a given company to the consumer. PO. Rosalia Indah is a company engaged in transport services. A problem that often occurs of course become a benchmark for quality of service that has been provided to the consumer. If these problems can be resolved, then the company will be able to compete and the consumer will choose the transportation services.

This research aims to analyze the quality of the services contained on the PO. Rosalia Indah, then compare the results obtained with the reality that is happening in the field. In solving the methods used that method of Service Quality and Lean Six Sigma. Using that method, it can be known to the service of several factors considered important by consumers that will be input to determine the factors that priority to do repairs, so that it will know the services that should be improved in order to increase again the quality customer service

Based on an analysis using the method of Service Quality, the retrieved attribute-an attribute that should be improved and corrected according to the wishes of consumers PO. Rosalia Indah, i.e. the dimension of Responsiveness because it has a weighting value of Gap-1,37. Further analysis using Lean Six Sigma method obtained the identification that the calculation of the waste that has the highest weight is a waste on the availability of complaints of discomfort consumer services amounted to 0,44 so companies need to pay attention to the issue. Then come by the calculation of process capability 3.25σ . With Sigma values obtained are of course still less than Six Sigma value (= 3.4 DPMO) expected.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality Methods, Lean Six Sigma Methods.