

IMPLEMENTASI SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) GUNA MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA REPARASI KAPAL

(Studi Kasus di PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia)

Nindya Nuanda Ardha Brilliano¹, Indung Sudarso²
Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya^{1,2}
e-mail: Nindyabrilliano@gmail.com¹, Indungsudarso@gmail.com²

ABSTRACT

PT Adiluhung Saranasegara Indonesia is a company that was established to respond to the high demand for ship repair services and the capacity to build new ships. The company has experienced a decline in the number of customers in recent years. This decrease in the number of customers is indicated due to several factors such as the completion time that is not in accordance with the promised deadline. From the results of the identification of these problems, it can be seen that there are problems related to customer satisfaction so that there must be a response to this problem. This research will focus on the implementation of Servqual and QFD in order to improve the quality of ship repair services at PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia. This study aims to identify factors that can lead to satisfaction with ship repair, measure the gap between expectations and the reality of ship repair customer satisfaction and provide suggestions for improving the quality of ship repair services. In the use of Servqual, there are several attributes that indicate that customers are still not satisfied with the existing ship repair services so that this is used as input for compiling a QFD. From the results of the preparation of the QFD, the targets used as the basis for making suggestions for improvement include: reviewing the job description & job specifications for the placement and positioning of each employee, implementing ISO 9001: 2015 in every line and division in the company. The results of this study include: it is known several factors that can affect customer satisfaction in ship repair, it is known that several attributes have a negative gap (-) this shows that the perception of the service provided by the company to consumers is not in accordance with their expectations and recommendations for improvement can be made. proposed to the company.

Keywords: *Service Quality, Ship Repair, Service Quality, Quality Function Deployment.*

ABSTRAK

PT Adiluhung Saranasegara Indonesia merupakan perusahaan yang telah didirikan untuk merespon tingginya kebutuhan jasa perbaikan kapal dan kapasitas pembangunan kapal baru. Perusahaan ini mengalami penurunan jumlah pelanggan dalam beberapa tahun terakhir ini. Penurunan jumlah pelanggan ini terindikasi dikarenakan beberapa faktor seperti waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan *deadline* yang telah dijanjikan. Dari hasil identifikasi permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa adanya permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga harus ada penanggulangan dari adanya permasalahan ini. penelitian ini akan berfokus pada implementasi *Servqual* dan QFD guna meningkatkan kualitas pada jasa reparasi kapal di PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pada reparasi kapal, mengukur kesenjangan antara harapan dengan kenyataan kepuasan pelanggan reparasi kapal dan memberikan saran terhadap peningkatan kualitas jasa pada reparasi kapal. Didalam penggunaan *Servqual* didapatkan beberapa atribut yang mengindikasikan pelanggan masih belum puas dari jasa reparasi kapal yang ada sehingga hal tersebut dijadikan masukan untuk menyusun QFD. Dari hasil penyusunan QFD didapatkan target yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan usulan perbaikan diantaranya seperti: mereview kembali *job description & job specification* untuk penempatan dan pemosisian setiap karyawan, penerapan ISO 9001:2015 pada setiap lini dan divisi di perusahaan. Hasil dari penelitian ini diantaranya: diketahui beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam reparasi kapal, diketahui beberapa atribut yang memiliki gap negatif (-) hal ini menunjukkan bahwa persepsi dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapannya dan dapat dibuatnya rekomendasi perbaikan yang diusulkan kepada pihak perusahaan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Reparasi Kapal, Service Quality, Quality Function Deployment.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu negara yang dikenal sebagai maritim dunia, yang dapat membuat pemerintah melakukan pembangunan baik dalam bidang maritime pada suatu sektor transportasi maupun bidang infrastruktur. Kapal adalah sebuah alat transportasi laut yang akan mengalami kerusakan yang disebabkan oleh suatu faktor alam maupun faktor lingkungan, sehingga akan menyebabkan beberapa kerusakan pada bagian kapal diantaranya, kerusakan pada bagian kontruksi kapal atau kerusakan pada bagian pendukung

yang digunakan untuk mengoperasikan kapal. Berdasarkan Badan Klasifikasi Indonesia, kapal yang sudah memiliki klasifikasi diwajibkan untuk terus melaksanakan *survey* yang menjadi syarat untuk mempertahankan klasifikasinya. Terdapat beberapa jenis *survey* periodik ini, antara lain *survey* pembaruan kelas (*class renewal*), *survey* tahunan (*annual survey*), *survey* antara (*intermediate survey*), dan *survey* dok (*docking/bottom survey*) [1]. Banyak sekali suatu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai target perusahaan diantaranya, melakukan suatu pengembangan dan penerapan pada alat teknologi yang semakin canggih dan tepat, melakukan suatu perbaikan pada sistem manajemen guna menciptakan metode yang baik atau dengan melakukan suatu optimalisasi pada fungsi dengan melakukan peningkatan keterampilan pada seluruh tenaga kerja agar lebih efisien penggunaan input produksi dengan menghasilkan output yang maksimal [2]. PT Adiluhung Saranasegara Indonesia merupakan perusahaan yang telah didirikan pada tahun 1992 untuk mendukung transportasi laut secara nasional dan untuk merespon tingginya kebutuhan jasa perbaikan kapal dan kapasitas pembangunan kapal baru. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan membahas tentang Implementasi *Servqual* (*Service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) Guna Meningkatkan Kualitas Pada Jasa Reparasi Kapal di PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia

TINJAUAN PUSTAKA

Galangan kapal merupakan suatu tempat yang berada pada perairan untuk melakukan suatu proses pembangunan kapal (*new bulding*) dan perbaikan kapal (*ship repair*) serta untuk melakukan pemeliharaan (*maintenance*) [3]. Kualitas adalah kesesuaian dari suatu permintaan atau spesifikasi pada suatu barang atau jasa, serta menerjemahkan atau mengubah kebutuhan yang akan datang pada pelanggan dalam suatu karakteristik yang diperlakukan agar menciptakan kepuasan atas harga yang telah diberikan [4]. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai "*Service quality is the extent of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions*, yang berarti memiliki arti kualitas layanan bahwa ketidaksesuaian pada suatu harapan atau sebuah keinginan pada pelanggan dengan persepsi pelanggan [5]. Jasa merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan agar dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik [6]. Kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan [7].

5. *Servqual* (*Service Quality*)

Servqual merupakan suatu pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung Gap antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan [8]. Ada lima faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

6. *Quality Function Deployment* (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan menghubungkan ketentuan teknis sehingga akan menghasilkan suatu produk pada setiap proses pembuatan sesuai dengan produk yang diinginkan [9].

7. *House of Quality*

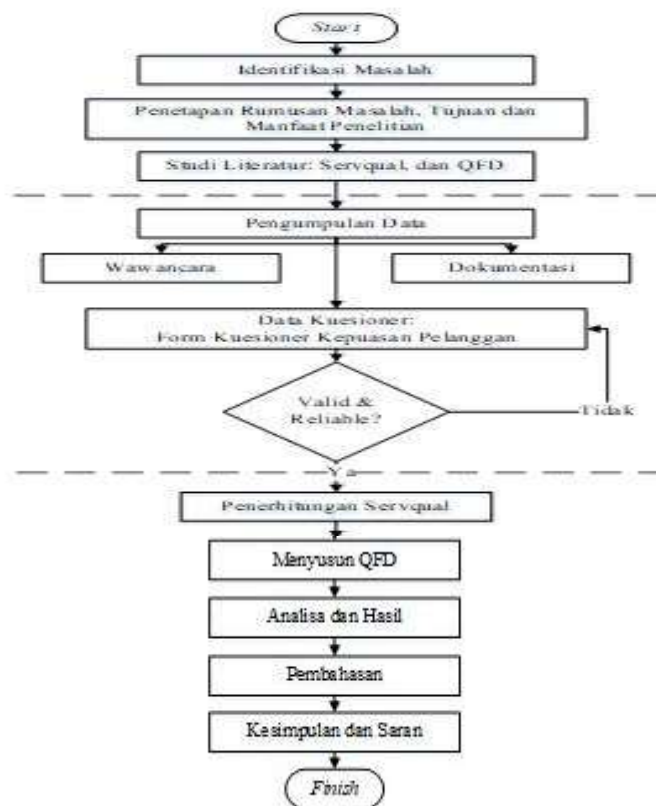
House of Quality merupakan suatu alat yang berupa diagram matriks yang digunakan sebagai alat penghubung antara kebutuhan konsumen yang terdapat pada sisi kiri matrik dan *technical response* yang terdapat pada bagian atas matrik [10] :

- g. Bagian A: matrik kebutuhan pelanggan (*customer need and benefits*)
- h. Matrik B: matrik perencanaan (*planning matrix*)
- i. Bagian C: matrik karakteristik teknis (*substitutute quality characteristics*)
- j. Matrik D: matrik hubungan (*relationship*)
- k. Matrik E: matrik korelasi teknik (*technical correlation*)

1. Matrik F: mengurutkan peringkat karakteristik teknis berdasarkan bobot kepentingan

METODE

Metode penelitian ini menjabarkan tentang langkah-langkah yang dilakukan dari awal sampai akhir, dimana langkah-langkah tersebut menjadi acuan supaya penelitian berjalan secara sistematis. Penelitian diawali dengan pengumpulan data, dengan mengambil data pada bulan Januari – Desember 2020 meliputi data repair kapal pada PT Adiluhung Saranasegara Indonesia. selanjutnya menghitung nilai kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) serta QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa untuk menganalisa suatu perbaikan kualitas pelayanan jasa yang terdapat pada PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia



Gambar 1. *Flow Chart* Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil usia responden bila dilihat dari jenis kelamin didapatkan data bahwa usia respon yang didapatkan sebanyak 18 responden berusia 30-35 tahun, 14 responden berusia 35-40 tahun, 11 responden berusia 40-45 tahun dan 17 responden berusia 45-50 tahun. Data profil responden ini digunakan sebagai acuan dalam penggunaan data kuesioner yang terkumpul dan dapat digunakan sebagai validasi data saat data responden tersisi dengan baik dan benar.

1. *Service Quality*

Nilai *service quality* didapat dari perhitungan selisih antara persepsi pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan terhadap harapan kepada penyedia jasa layanan. Data ini didapatkan dari kuesioner dengan menghitung gap antara nilai harapan dan persepsi yang ada. Gap tiap atribut nilai tersebut diperoleh dari pengurangan nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan dengan harapan yang diinginkan konsumen. Setelah didapatkannya nilai tersebut maka diberikan peringkat untuk dapat mengetahui atribut mana yang memiliki nilai gap terbesar serta atribut mana yang memiliki gap terkecil.

Tabel 1. Gap antara Persepsi dengan Harapan

Dimensi	Atribut	GAP	Persepsi	Harapan
Bukti Fisik (Tangibles)	Perusahaan memiliki fasilitas untuk menunjang proses docking dan undocking seperti tag boat, crone, dan foreclift	-1,2333	3,250	4,48
	Perusahaan memiliki peralatan bengkel yang dapat memenuhi kebutuhan proses reparasi kapal	0,0500	4,100	4,05
	Lokasi perusahaan yang cukup strategis	-1,3167	3,267	4,58
	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional	-0,9500	3,550	4,50
	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi	-1,0000	3,383	4,38
Keandalan (reliability)	Pelayanan jasa reparasi kapal sesuai dengan janji yang diberikan	-1,1667	3,317	4,48
	Karyawan memberikan layanan reparasi kapal yang tepat pada waktunya	-1,0333	3,517	4,55
	Jenis layanan reparasi kapal yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan	0,0167	4,050	4,03
	Karyawan memberikan informasi reparasi dengan baik kepada pelanggan reparasi	0,0500	4,150	4,10
	Pelayanan pengaduan pengerjaan reparasi berjalan dengan cepat dan handal	-1,0667	3,433	4,50
Daya tanggap (Responsiveness)	Karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan reparasi	-1,0500	3,450	4,50
	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan reparasi dengan cepat	-1,0167	3,550	4,57
	Karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan pada proses reparasi	0,0833	4,233	4,15
	Karyawan merespon permintaan pelanggan reparasi dengan cepat, tepat dan efisien	-1,0167	3,500	4,52
	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan reparasi	0,0167	4,167	4,15
Jaminan (Assurance)	Kemampuan karyawan dapat dipercaya	0	4,000	4,00
	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam bidang reparasi saat melayani pelanggan	0	4,267	4,27
	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan reparasi	0,2167	4,283	4,07
	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan reparasi	-1,2333	3,333	4,57
	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan selama proses reparasi berlangsung	0,1500	4,350	4,20
Empati (Emphaty)	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran jasa reparasi	-0,9833	3,567	4,55
	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan pada saat proses reparasi berlangsung	0,0333	4,067	4,03
	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan sehingga saling memahami	0,0167	4,133	4,12
	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan reparasi	-1,1000	3,467	4,57
	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan saat menanyakan perihal reparasi	-0,9833	3,517	4,50
	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial antar pelanggan reparasi	-1,0000	3,483	4,48

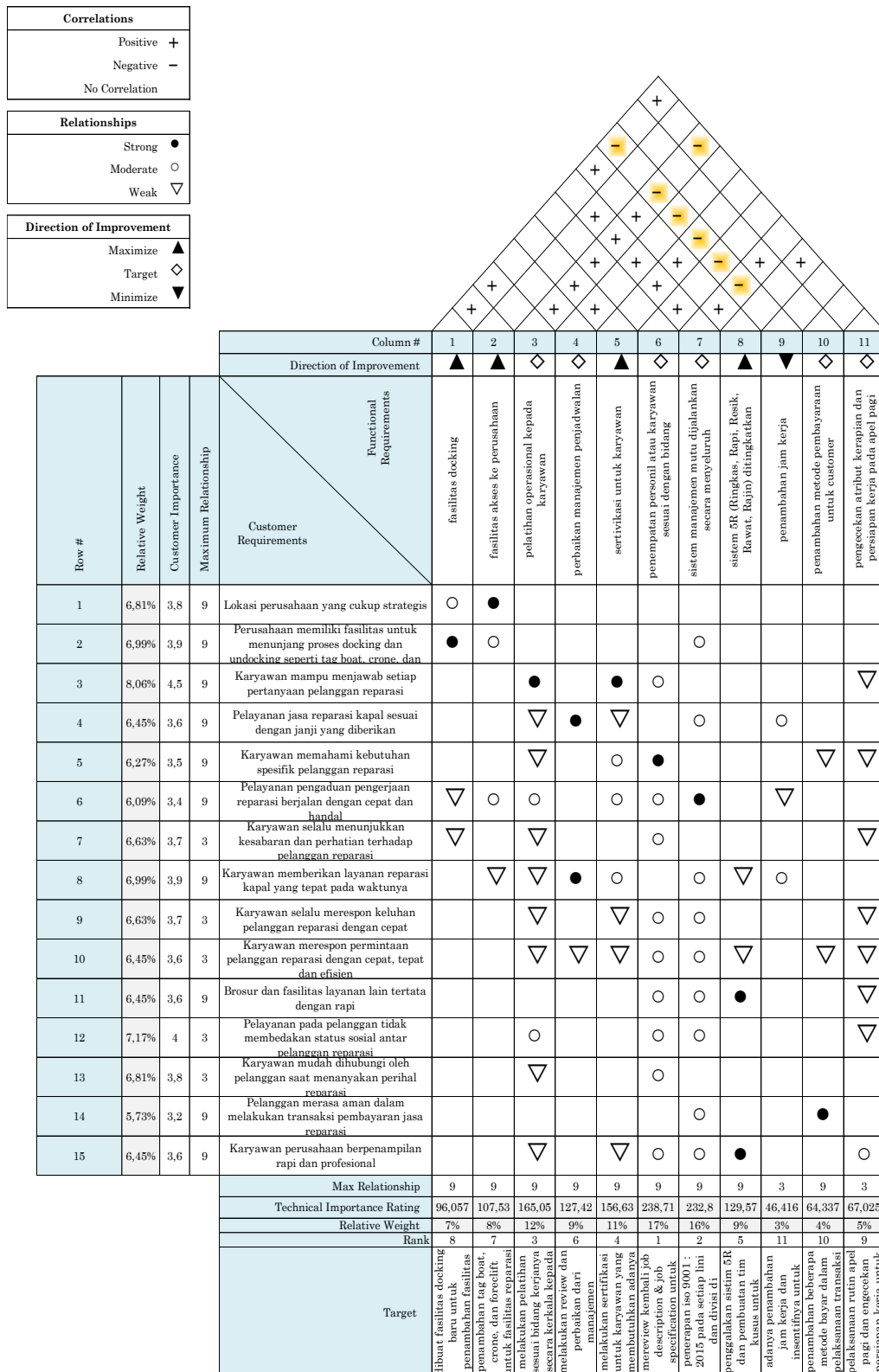
1. *Quality Function Deployment (QFD)*

Analisis QFD yang digunakan dalam perbaikan kualitas pelayanan jasa yang terdapat pada PT. Adiluhung Saranasegara Indonesia, yaitu analisis *House of Quality* (HOQ).

- a. Memasukkan data *Customer Requirements*
- b. Memasukkan data *technical requirements*
- c. Pemberian nilai korelasi antara *customer requirements* dan *technical requirements*
- d. Pemberian hubungan korelasi antara sesama *technical requirements/respon* teknikal
- e. Pemberian nilai tingkat kepentingan dan *Relative Weight* dan *Customer Importance*
- f. Pemberian nilai *Technical Importance Rating* dan *Relative Weight*
- g. Penentuan target

2. *House of Quality (HOQ)*

Dari hasil akhir pembuatan *House of Quality* didapatkan beberapa target yang mana target ini digunakan sebagai hasil yang dapat diterapkan pihak manajemen untuk dapat membenahi pelayanan reparasi kapal yang ada pada perusahaan sehingga tingkat kepasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan dapat memuaskan pelanggan.



Gambar 1. House of Quality Peningkatan Jasa Reparasi Kapal

3. Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil pembuatan *house of quality* sebelumnya didapatkan prioritas dari target yang ada. Dari hasil penentuan rioritas tersebut dibuatlah rekomendasi perbaikan sesuai dengan prioritas yang ada sesuai tabel 2.

Tabel 2. peringkat target dan rekomendasi perbaikan

Peringkat	Target	Rekomendasi perbaikan
1	mereview kembali job description & job specification untuk penempatan dan pemosisian setiap karyawan	Penempatan posisi karyawan yang ada saat ini perlu dilakukan review dan analisis kembali guna dapat menempatkan posisi karyawan sesuai dengan bidangnya. Pembuatan job description dan job specification perlu untuk dibuat dan disosialisasikan kembali untuk dapat membuat pekerja lebih memahami dan mengetahui tanggung jawab pekerjaan masing-masing.
2	penerapan iso 9001:2015 pada setiap lini dan divisi di perusahaan	Meskipun perusahaan sudah tersertifikasi ISO 9001:2015 tidak menutup kemungkinan siklus PDCA yang ada pada perusahaan juga berjalan baik. Penerapan dan pelaksanaan siklus PDCA yang ada pada perusahaan perlu ditingkatkan kembali dalam artian diterapkan pada seluruh lini sehingga saat siklus PDCA tersebut berjalan maka secara tidak langsung perusahaan akan selalu melakukan continual improvement.
3	melakukan pelatihan sesuai bidang kerjanya secara berkala kepada karyawan	Pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi karyawan dirasa perlu dalam hal ini dikarenakan dapat menunjang kemampuan dan motivasi kerja karyawan untuk dapat memberikan hasil pekerjaan yang terbaik dan maksimal kepada perusahaan.
4	melakukan sertifikasi untuk karyawan yang membutuhkan adanya keahlian khusus	
5	penggalakan sistim 5R dan pembuatan tim khusus untuk pemantauan 5R	Peningkatan pelaksanaan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) pada perusahaan menjadi hal yang penting sehingga perlu digalakan. Meskipun perusahaan sudah menggunakan sistim 5R tidak menutup kemungkinan dengan peningkatan penggalakan sistim 5R menjadi hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
6	melakukan review dan perbaikan dari manajemen penjadwalan saat ini.	Penentuan penjadwalan reparasi kapal perlu dilakukan review kembali apakah perlu adanya perbaikan dalam sistem penjadwalan. Hasil review dapat dijadikan bahan untuk pengambil keputusan dalam penentuan sistem penjadwalan yang ada apakah perlu menggunakan sistem penjadwalan dengan metode yang lain atukah tidak. Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan penjadwalan reparasi kapal yang sering tidak sesuai jadwal penyelesaian di perusahaan.
7	penambahan tag boat, crone, dan foreclift untuk fasilitas reparasi dan aksesibilitas area perusahaan	Penambahan beberapa equipment seperti tag boat, crane dan foreclift ini menjadi hal yang perlu untuk ditambah karena dengan kondisi saat ini masih dirasa kurang untuk dapat memenuhi kebutuhan operasional dalam pelaksanaan reparasi kapal yang ada.
8	dibuat fasilitas docking baru untuk penambahan fasilitas pelayanan	Pembuatan fasilitas docking baru diperlukan karena dengan fasilitas yang ada saat ini belum dapat memenuhi mengingat jumlah pelanggan yang semakin banyak dalam melakukan reparasi kapal maka dengan adanya fasilitas docking ini dapat meningkatkan folume kapal yang dapat masuk untuk dapat dilakukan reparasi kapal
9	pelaksanaan rutin apel pagi dan engecekan persiapan kerja untuk setiap karyawan	Pelaksanaan apel pagi untuk setiap karyawan menjadi salah satu rekomendasi yang diberikan. Dengan pelaksanaan apel pagi seluruh karyawan dapat diberikan instruksi kerja dan juga pemberian motivasi kerja sehingga dapat berpengaruh ke performa karyawan dalam melayani pelanggan.
10	penambahan beberapa metode bayar dalam pelaksanaan	Penambahan metode pembayaran yang ada dalam pembayaran jasa reparasi kapal perlu ditambah. Dengan adanya sistem yang

Peringkat	Target	Rekomendasi perbaikan
	transaksi pembayaran untuk pelanggan	semakin bervariasi dapat menambah kemudahan dan peningkatan rasa aman pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran.
11	adanya penambahan jam kerja dan insentifnya untuk setiap karyawan yang membutuhkan jam kerja berlebih	Penambahan jam kerja atau overtime pada bagian yang membutuhkan dirasa perlu untuk dilakukan. Hal ini mengingat dengan pelaksanaan penambahan jam kerja pada karyawan yang membutuhkan overtime dapat menjadikan pekerjaan reparasi kapal dapat semakin cepat mengingat masih sering adanya keterlambatan jadwal dalam penyelesaian reparasi kapal yang ada.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, diantaranya diuraikan seperti berikut ini:

1. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam reparasi kapal pada PT Adiluhung Saranasegara dari hasil analisis didapatkan faktor-faktor tersebut diantaranya adalah lokasi perusahaan, fasilitas penunjang seperti tag boat dan crane, kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan, ketepatan waktu penyelesaian reparasi kapal, pengetahuan karyawan terkait kebutuhan pelanggan dalam reparasi, kecepatan & kehandalan dalam pelaksanaan reparasi kapal, respon yang cepat atas keluhan pelanggan, informasi yang mudah diakses dan tertata rapi, pelayanan yang diberikan tidak membedakan pelanggan, kemudahan pelanggan dalam menghubungi pihak perusahaan reparasi kapal, keamanan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran dan penampilan rapi karyawan. Berikut ini merupakan hal yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Adiluhung Saranasegara dalam pelayanan reparasi kapal.
2. Dari hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa terdapat beberapa atribut yang memiliki gap negatif (-) hal ini menunjukkan bahwa persepsi dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapannya. Diantara atribut yang memiliki gap negatif terdapat pada dimensi kualitas pelayanan mulai dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Atribut-atribut ini diantaranya mulai dari Perusahaan memiliki fasilitas untuk menunjang proses docking dan undocking seperti tag boat, crane, dan foreclift; Lokasi perusahaan yang cukup strategis, Pelayanan jasa reparasi kapal sesuai dengan janji yang diberikan; Karyawan memberikan layanan reparasi kapal yang tepat pada waktunya; Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan reparasi dengan cepat; Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan reparasi; Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial antar pelanggan reparasi dan beberapa yang lainnya.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan beberapa saran yang dapat digunakan untuk dapat meningkatkan pelayanan reparasi kapal sehingga kepuasan pelanggan diharapkan dapat meningkat. Beberapa saran tersebut diantaranya: Penempatan posisi karyawan yang ada saat ini perlu dilakukan review dan analisis kembali guna dapat menempatkan posisi karyawan sesuai dengan bidangnya. Yang kedua yaitu penerapan dan pelaksanaan siklus PDCA yang ada pada perusahaan perlu ditingkatkan kembali dalam artian diterapkan pada seluruh lini sehingga saat siklus PDCA tersebut berjalan maka secara tidak langsung perusahaan akan selalu melakukan continual improvement. Yang ketiga pelaksanaan pelatihan dan sertifikasi karyawan, hal ini dirasa perlu dalam dikarenakan dapat menunjang kemampuan dan motivasi kerja karyawan untuk dapat memberikan hasil pekerjaan yang terbaik dan maksimal kepada perusahaan. Yang keempat adalah peningkatan pelaksanaan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) pada perusahaan. Yang kelima adalah Penentuan penjadwalan reparasi kapal perlu dilakukan review kembali apakah perlu adanya perbaikan dalam sistem penjadwalan. Hasil review dapat dijadikan bahan untuk pengambil keputusan dalam penentuan sistem penjadwalan yang ada apakah perlu menggunakan sistem penjadwalan dengan metode yang lain atau tidak. Yang keenam adalah Penambahan beberapa equipment seperti tag boat, crane dan foreclift untuk menunjang proses reparasi kapal. Yang ketujuh adalah pembuatan fasilitas docking baru karena dengan fasilitas yang ada saat ini belum dapat memenuhi. Kedelapan yaitu pelaksanaan apel pagi untuk setiap karyawan, dengan pelaksanaan apel pagi seluruh karyawan dapat diberikan instruksi kerja dan

juga pemberian motivasi kerja sehingga dapat berpengaruh ke performas karyawan dalam melayani pelanggan. Usulan perbaikan yang kesembilan yaitu penambahan metode transaksi pembayaran dalam pembayaran jasa reparasi kapal. Dengan adanya sistem yang semakin bervariasi dapat menambah kemudahan dan peningkatan rasa aman pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran. Dan rekomendasi perbaikan yang terakhir adalah penambahan jam kerja atau overtime pada bagian yang membutuhkan jam kerja lebih.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Eva Nur Mudzalifah (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Pekerjaan Reparasi Kapal Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment di PT. NAJATIM.
- [2] Purwono, R. (2018). Analisa Teknis dan Ekonomis Pembangunan Jembatan Baja pada Industri Galangan Kapal dalam Rangka Diversifikasi Usaha (pp. 116–130).
- [3] Setiawan, F., Chrismianto, D., Sisworo, S. J., Teknik, F., Semarang, U. D., & Kapal, R. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Galangan pada Pekerjaan Reparasi Kapal. 1, 18–27.
- [4] Agus Jana Susila, G. P. (2015). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 396–409.
- [5] Wajajo, Z. (2012). Usulan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Internet dengan Menggunakan Metode QFD.
- [6] Putra, F. B. A. (2020). Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fuzzy (Studi Kasus : Stasiun KAI)
- [7] Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160.
- [8] Suryani, R. (2019). Implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.
- [9] Ginting, M., & Halim, D. I. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode Servqual dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(2), 182–195.
- [10] Wahyuni, T. (2018). Penggunaan Analisis ABC Untuk Pengendalian Persediaan Barang Habis Pakai : Studi Kasus Di Program Vokasi Ui. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 3(2).