

## ABSTRAK

**TUGAS AKHIR** : INTEGRASI SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS : ANGKUTAN MASSA TRANS PADANG)

**NAMA** : WIRA S SYUKMA

**NO BP** : 11101154250018

**FAKULTAS** : TEKNOLOGI INDUSTRI

**PEMBIMBING** : 1. HENNY YULIUS, ST, MT  
2. IRSAN, ST, MM

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan Trans Padang yang bertujuan untuk menentukan atribut apa saja yang diperlukan untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang dirasakan serta seberapa besar tingkat kesenjangan kualitas yang dirasakan masyarakat sebagai penumpang sehingga dapat dilakukan upaya tertentu untuk meningkatkan kualitas layanan Trans Padang. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kesenjangan adalah metode SERVQUAL dan kemudian suara konsumen (*Voice of Customers*) yang didapat tersebut diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* sehingga terbentuklah rumah kualitas (*House of Quality*).

Dari hasil pengolahan data didapatkan 35 atribut yang dapat mengidentifikasi kualitas layanan yang dirasakan pengguna yang terbagi menjadi 5 dimensi, kemudian dari pengolahan SERVQUAL diketahui bahwa terdapat kesenjangan terhadap persepsi dan ekspektasi responden yang mana setiap atribut memiliki nilai negatif (-), sehingga dilakukan 13 upaya guna meningkatkan kualitas layanan Trans Padang.

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan Trans Padang, terdapat beberapa usulan pengadaan fasilitas tambahan yang perlu untuk segera diadakan. Oleh karena itu diharapkan pihak UPT Trans Padang dan Pemerintah Kota Padang untuk saling bersinergi guna menambahkan fasilitas yang diperlukan tersebut.

**Kata Kunci** : *SERVQUAL, Voice of Customers, Quality Function Deployment, House of Quality.*

## ABSTRAK

**TUGAS AKHIR** : **SERVQUAL'S ( SERVICE QUALITY )  
INTEGRATION AND QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) FOR INCREASING  
QUALITY SERVICES (CASE STUDY: MASS  
TRANSPORTATION OF TRANS PADANG)**

**NAME** : **WIRA S SYUKMA**

**NO. BP** : **11101154250018**

**FACULTY** : **INDUSTRIAL ENGINEERING**

**DEPARTMENT** : **ENGINEERING OF INDUSTRY**

**MENTOR** : **1. HENNY YULIUS, ST, MT  
2. IRSAN, ST, MM**

This research has done to service user society transportation of Trans Padang that aims to determine any kind of attributes required just for identify service quality that is felt and how big quality difference zoom that felt by society as passenger so gets to be done by particular effort to increase service quality of Trans Padang's. The method that is utilized for analized to increase difference is SERVQUAL method and then consumer's voice ( *Voice of Customers* ) one that is gotten that was integrated by *Quality Function Deployment* method so formed by house of quality ( *House of Quality* ).

Of data processing result is gotten 35 attributes who can identify service quality that felt by subdivided user as 5 dimensions, then of SERVQUAL's processing is known that exists difference to perception and expectation from respondents which each attributes have to assess negative(-), so is done 13 efforts utilisedding to increase service quality of Trans Padang.

In the effort quality step-up Trans Padang services, there are some additional facility procurement proposal that needs for shortly been arranged. Therefore expected by UPT Trans Padang and Padang City Government for mutually gets synergy utilisedding to add that needful facility.

**Keys-word** : **SERVQUAL, Voice of Customers, Quality Function  
Deployment, House of Quality.**