

**ANALISIS DAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
TX SUDIRMAN KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZONA TOLERANSI  
DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**Yuan Valentino Elim, Rosita Meitha S, M. Arbi Hadiyat**  
**Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya**  
[Yuan\\_punk@yahoo.com](mailto:Yuan_punk@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan pada TX SUDIRMAN Kupang dengan menggunakan metode Zona Toleransi dan kemudian merancang usulan perbaikan kualitas layanan pada TX SUDIRMAN Kupang dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode Zona Toleransi diketahui bahwa pada jenis layanan umum dan paket tour terdapat 8 variabel yang perlu mendapat perbaikan yaitu ruang tunggu nyaman (-0,24), fasilitas toilet memadai (-0,2), pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,66), tempat parkir luas dan memadai (-0,23), tanggapan terhadap komplain baik (-0,34), pemberian diskon harga paket tour (-0,32), tour leader berpengalaman (-0,28), dan jadwal tour tepat waktu (-0,02). Sedangkan untuk jenis layanan umum dan *ticketing* terdapat 4 variabel layanan yang perlu mendapat perbaikan yaitu pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,42), tempat parkir luas dan memadai (-0,14), pengiriman tiket cepat (-0,22), dan mengabarkan kepada *customer* apabila ada tiket promo (-0,19). Setelah diketahui variabel-variabel yang perlu mendapat perbaikan selanjutnya adalah merancang usulan perbaikan dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan hasil rancangan dengan menggunakan QFD diperoleh rancangan usulan perbaikan yang perlu untuk diprioritaskan dahulu. Untuk layanan umum dan paket tour usulan perbaikan yang perlu diprioritaskan dahulu adalah menambahkan pewangi ruangan (226,5), membuat jadwal pembersihan rutin (210,4), dan menyediakan tukang parkir (206,2). Sedangkan untuk layanan umum dan *ticketing* usulan perbaikan yang diprioritaskan dahulu adalah mengabarkan lewat SMS (307,2), menambah promosi lewat koran/radio lokal (307,2), menambah jumlah karyawan bagian pengiriman (307,2), membuat standar waktu pengiriman tiket (307,2), dan melatih kedisiplinan karyawan (307,2).

**Kata kunci : Zona Toleransi, QFD**

### **Abstract**

*This study aimed to measure the quality of service in TX SUDIRMAN Kupang using the Zones of Tolerance method and then design the proposed improvements service quality in TX SUDIRMAN Kupang using the Quality Function Deployment (QFD). Based on calculations by the method Zones of Tolerance in mind that the type of public service and tour packages there are eight variables that need improvement are comfortable waiting room (-0.24), adequate toilet facilities (-0.2), the payment can be by debit ATM or credit cards (-0.66), adequate parking area (-0.23), in response to complaints either (-0.34), giving a price discount package tour (-0.32), experienced tour leader (-0.28), and the tour schedule on time (-0.02). As for the kind of public service and ticketing services are 4 variables that need improvement that can pay by debit ATM or credit card (-0.42), and adequate parking area (-0.14), fast delivery ticket (-0.22), and informs the customer if there is a promo ticket (-0.19). Once known variables that need further improvement is to design the proposed improvements by using Quality Function Deployment (QFD). Based on the design by using QFD obtained a draft proposal for the repairs that need to be prioritized first. For public service and tour packages proposed improvements should be prioritized first is to add air freshener (226.5), making routine cleaning schedule (210.4), and provides a parking (206.2). As for the public service and ticketing proposed improvements are prioritized first are reported via SMS (307.2), add a campaign through newspapers / local radio (307.2), increased the number of employees at the delivery department (307.2), set the standard delivery time tickets (307.2), and the discipline to train employees (307.2).*

**Keywords :** *Zone of Tolerance, QFD*

## **1. PENDAHULUAN**

TX TRAVEL adalah Travel *Franchise* Pertama di Indonesia, dipasarkan sejak Januari 2005. Merupakan anak perusahaan dari Jakarta EXpress - Travel Grosir Pertama di Indonesia sejak 1991. TX Travel didirikan oleh Anthonius Thedy dan Rita S Halim. Semakin banyaknya perusahaan *travel agent* di Kupang membuat para *customer* semakin kritis dalam memilih jasa *travel agent* mana yang memberikan kualitas layanan terbaik. Ketatnya persaingan di bidang usaha ini menuntut TX SUDIRMAN untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para *customernya*. Untuk itu TX SUDIRMAN perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikannya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Permasalahan yang di hadapi oleh TX SUDIRMAN Kupang adalah meningkatnya keluhan *customer* untuk beberapa bulan terakhir ini terhadap pelayanan TX SUDIRMAN Kupang yang berakibat pada penurunan jumlah *customer* akibat kualitas layanan yang kurang memuaskan dan juga belum pernahnya dilakukan pengukuran kualitas layanan dan pengukuran tingkat kepuasan *customer* sebagai langkah untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* terhadap layanan yang diberikan oleh TX SUDIRMAN. Untuk itu diperlukan suatu langkah perbaikan dari kualitas layanannya pada TX SUDIRMAN ke depannya untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis.

## **2. METODE PENELITIAN**

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ; (1) Melakukan survei awal, survei awal ini bertujuan untuk membantu peneliti untuk memahami kondisi pada TX SUDIRMAN. Survei dilakukan dengan wawancara langsung dengan pihak TX SUDIRMAN. (2) Perumusan permasalahan, setelah melakukan survei awal maka selanjutnya mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada TX SUDIRMAN. (3) Penentuan tujuan penelitian, Setelah identifikasi masalah maka langkah selanjutnya adalah menetapkan tujuan penelitian. (4) Studi pustaka. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan teori-teori dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah, beberapa teori yang dipakai adalah dimensi

SERVQUAL untuk pengukuran kualitas layanan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*), Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji *Crosstabs*, Uji Manova, Zona Toleransi, dan *Quality Function Development (QFD)*. (5) Melakukan pengumpulan data, pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi dalam 2 kelompok data yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh langsung dari pihak TX SUDIRMAN seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi, misi, tujuan perusahaan, *job description*, alur pelayanan, dan perhitungan jumlah sampel. Sedangkan data primer diperoleh secara langsung melalui observasi langsung ke TX SUDIRMAN dan penyebaran kuisisioner. (6) Penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel, populasi yang digunakan adalah para *customer* yang datang ke TX SUDIRMAN dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *convenience sampling*. Penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan mempertimbangkan jumlah populasi (N) tingkat kesalahan (e), dan jumlah sampel (n). Rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(7) Mengolah data dan menganalisis hasil, pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut : (i) Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung jumlah dan persentase jawaban responden terhadap kuisisioner yang diberikan, (ii) Analisis *Crosstabs* untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel-variabel demografi responden, (iii) Analisis *Manova* untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepentingan dari kelompok responden yang terbentuk. (iv) Analisis Zona Toleransi untuk mengetahui lebar variansi layanan yang masih dapat diterima oleh *customer* dan mengetahui variabel mana saja yang tidak memenuhi standar minimal yang ditentukan oleh *customer*, dan (v) Merancang usulan perbaikan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Development*). (8) Penarikan kesimpulan dan saran, Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data guna menjawab tujuan penelitian. Selain itu juga diberikan saran bagi pihak TX SUDIRMAN untuk peningkatan kualitas layanan ke depannya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas untuk tahap *pre-sampling* diperoleh bahwa semua variabel telah valid karena memiliki  $R_{hitung}$  (*Corrected Item Total Correlation*) lebih besar dari 0,361 sehingga disimpulkan bahwa variabel-variabel yang ada pada bagian ini telah valid. Untuk uji reliabilitas pada tahap *pre-sampling* nilai *cronbach's alpha* dari semua bagian menunjukkan angka lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa sudah reliabel. Untuk uji validitas dan reliabilitas tahap *sampling* semua variabel juga telah valid dan reliabel karena memiliki  $R_{hitung}$  (*Corrected Item Total Correlation*) lebih besar dari 0.1966 dan nilai *cronbach's alpha* dari semua bagian menunjukkan angka lebih besar dari 0,6.

#### 3.2 Uji Crosstabs

Analisis *Crosstabs* digunakan untuk mengetahui adanya ketergantungan/hubungan antar variabel yang ada. Uji *Crosstabs* akan dilakukan antar variabel pada latar belakang/demografi responden untuk masing-masing layanan yaitu *ticketing* dan paket tour.

Hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0$  : Tidak ada hubungan/ketergantungan antar latar belakang/demografi responden

$H_1$  : Ada hubungan/ketergantungan antar latar belakang/demografi responden

Tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$  jika nilai *p-value* <  $\alpha$  ( $\alpha = 5\%$ )

Di bawah ini adalah tabel hasil *crosstabs* antara masing-masing variabel demografi responden untuk layanan paket tour dan ticketing

Tabel 1. Hasil *crosstabs* layanan Paket Tour

Paket Tour	<i>P-value</i>	<i>Expected</i>	Keterangan
Pengeluaran dan penggunaan	0,404	50%	Digabung
Pekerjaan dan penggunaan	0,225	60%	Digabung
Usia dan jasa yang pernah dipakai	0,329	68%	Digabung

Tabel 2. Hasil *crosstabs* untuk layanan *ticketing*

<i>Ticketing</i>	<i>P-value</i>	<i>Expected</i>	Keterangan
Pengeluaran dan penggunaan	0,006	50%	Digabung
Pekerjaan dan penggunaan	0,174	33,30%	Digabung
Usia dan jasa	0,924	60%	Digabung

Berdasarkan hasil *crosstabs* pada 2 tabel diatas dapat dilihat bahwa antar variabel demografi tersebut untuk ke 2 layanan setelah *crosstabkan* memiliki nilai *expected count less than 5 > 20%* sehingga dari sisi kelayakan tidak memenuhi syarat uji kelayakan untuk itu perlu dilakukan penggabungan jawaban untuk variabel demografi responden tersebut.

Setelah penggabungan jawaban maka dilakukan uji *crosstabs* ulang untuk ke 2 layanan tersebut dan didapatkan hasil *crosstabs* seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Hasil *crosstabs* layanan paket tour setelah penggabungan jawaban

Paket Tour	<i>P-value</i>	<i>Expected</i>	Keterangan
Pengeluaran dan penggunaan	0,16	0%	Gagal tolak $H_0$
Pekerjaan dan penggunaan	0,954	0%	Gagal tolak $H_0$
Usia dan jasa yang pernah dipakai	0,929	0%	Gagal tolak $H_0$

Tabel 4. Hasil *crosstabs* untuk layanan *ticketing* setelah penggabungan jawaban

<i>Ticketing</i>	<i>P-value</i>	<i>Expected</i>	Keterangan
Pengeluaran dan penggunaan	0,278	0%	Gagal tolak $H_0$
Pekerjaan dan penggunaan	0,029	0,00%	Tolak $H_0$
Usia dan jasa	0,529	0%	Gagal tolak $H_0$

Berdasarkan hasil *crosstabs* diatas dapat disimpulkan bahwa untuk layanan paket tour tidak terdapat hubungan keterkaitan antar variabel demografi responden karena semua hasil uji *crosstabsnya* adalah terima  $H_0$  atau gagal tolak  $H_0$ .

Berdasarkan hasil *crosstabs* diatas dapat dilihat bahwa untuk layanan *ticketing* hasil uji *crosstabs* untuk variabel demografi pengeluaran dan penggunaan tidak memiliki hubungan keterkaitan Untuk hasil uji *crosstabs* variabel demografi usia dan jasa yang pernah dipakai juga menunjukkan tidak adanya hubungan keterkaitan. Sedangkan hasil uji *crosstabs* untuk variabel demografi pekerjaan responden dan penggunaan jasa TX SUDIRMAN dalam sebulan terdapat hubungan keterkaitan.

Di bawah ini adalah output hasil *crosstabs* antara pekerjaan dan penggunaan untuk layanan *ticketing* :

Tabel 5. Output *crosstabs* pekerjaan dan penggunaan

Pekerjaan * Penggunaan Crosstabulation		Penggunaan		Total
		0-2	>2	
Pekerjaan	pelajar,wiraswasta,pegawai negeri	32	31	63
	pegawai swasta,lainnya	27	10	37
Total		59	41	100

Berdasarkan tabel *output crosstabs* diatas dapat dilihat bahwa penggunaan terbanyak untuk jasa *ticketing* pada TX SUDIRMAN adalah mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pelajar, wiraswasta, dan pegawai negeri dari total 63 responden, yang menjawab untuk penggunaan jasa TX SUDIRMAN 0-2 kali dalam sebulan yaitu berjumlah 32 responden dan untuk penggunaan jasa TX SUDIRMAN lebih dari 2 kali dalam sebulan berjumlah 31 responden. Sedangkan untuk responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dan lainnya, penggunaan jasa *ticketing* pada TX SUDIRMAN dalam sebulan cukup banyak yaitu dari total 37 responden, yang menjawab untuk penggunaan jasa TX SUDIRMAN 0-2 kali dalam sebulan yaitu berjumlah 27 responden dan untuk penggunaan jasa TX SUDIRMAN lebih dari 2 kali dalam sebulan relatif lebih sedikit yaitu berjumlah 10 responden.

### 3.3 Uji Manova

Analisis manova merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepentingan responden dari kelompok responden yang terbentuk. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata variabel dari kelompok responden yang terbentuk. Kelompok responden yang terbentuk adalah responden yang menggunakan jasa layanan paket tour dan jasa layanan *ticketing*.

Kelompok 1 : responden yang menggunakan jasa layanan paket tour

Kelompok 2 : responden yang menggunakan jasa *ticketing*

Hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan rata-rata tingkat kepentingan antara kelompok *customer*

$H_1$  : Ada perbedaan rata-rata tingkat kepentingan antara kelompok *customer*

Tolak  $H_0$  jika *significant value Wilks' Lambda*  $< \alpha$  ( $\alpha = 5\%$ )

Tabel 6. Hasil Multivariate Tests<sup>a</sup> untuk kelompok responden yang terbentuk

<i>Effect</i>	<i>Value</i>	<i>F</i>	<i>Hypothesis df</i>	<i>Error df</i>	<i>sig.</i>
<i>Wilks' Lambda</i>	.002	6483.066b	13.000	186.000	.000

Dari hasil *output* manova yang didapat pada tabel di atas dapat dilihat bahwa *Wilks' Lambda* yang didapat adalah  $.0000 < 5\%$  yang berarti bahwa tolak  $H_0$ . Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan rata-rata tingkat kepentingan antara kelompok *customer* yang menggunakan jasa paket tour dan *ticketing* dari sisi layanan umum yang diterimanya.



### 3.4 Analisis Zona Toleransi

Analisis zona toleransi untuk masing-masing variabel yang dilakukan pada 2 jenis layanan pada TX SUDIRMAN yaitu paket tour dan *ticketing*.

#### 3.4.1 Layanan Umum dan Paket Tour

Di bawah ini adalah hasil perhitungan nilai zona toleransi, MSA, dan MSS untuk layanan umum dan paket tour :

Tabel 7. Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan paket tour

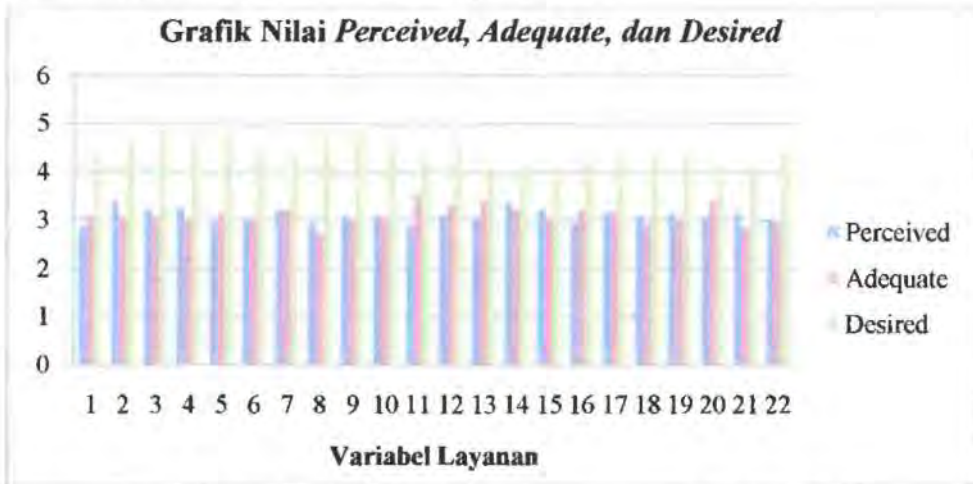
Jenis layanan	variabel	Mean			Zona toleransi	MSA	MSS
		P	A	D	D-A	P-A	D-P
Layanan umum	Ruang tunggu nyaman	2,86	3,10	4,30	1,2	-0,24	1,44
	Lokasi strategis	3,40	3,07	4,62	1,55	0,33	1,22
	Kantor rapi dan bersih	3,21	3,08	4,88	1,8	0,13	1,67
	Gedung kantor memadai	3,26	3,03	4,64	1,61	0,23	1,38
	Fasilitas toilet memadai	2,94	3,14	4,77	1,63	-0,2	1,83
	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3,05	3,04	4,48	1,44	0,01	1,43
	Pelayanan sesuai dengan yang diinginkan <i>customer</i>	3,22	3,21	4,35	1,14	0,01	1,13
	Karyawan berlaku sopan dan ramah kepada setiap <i>customer</i>	2,96	2,73	4,73	2	0,23	1,77
	Seluruh karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi <i>customer</i>	3,08	2,98	4,81	1,83	0,1	1,73
	Seluruh karyawan tidak terlihat sibuk dalam merespon permintaan <i>customer</i>	3,09	3,06	4,58	1,52	0,03	1,49
	Pembayaran dapat menggunakan kartu kredit atau debit ATM	2,88	3,54	4,29	0,75	-0,66	1,41
	Tempat parkir luas dan memadai	3,10	3,33	4,62	1,29	-0,23	1,52
	Tanggapan terhadap <i>customer</i> complain baik	3,05	3,39	4,08	0,69	-0,34	1,03

Tabel 8. Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan paket tour

Jenis layanan	variabel	Mean			Zona toleransi	MSA	MSS
		P	A	D	D-A	P-A	D-P
Paket tour	fasilitas hotel sesuai dengan yang dijanjikan	3,38	3,22	4,23	1,01	0,16	0,85
	Menyediakan berbagai paket tour domestik maupun international	3,21	3,03	4,14	1,11	0,18	0,93
	Tour leader berpengalaman	2,94	3,22	4,28	1,06	-0,28	1,34
	Jadwal tour tepat waktu	3,17	3,19	4,33	1,14	-0,02	1,16
Jenis layanan	Tour leader berlaku ramah dan sopan kepada peserta tour	3,10	2,92	4,47	1,55	0,18	1,37
	Paket tour sesuai dengan yang dijanjikan	3,14	3,03	4,39	1,36	0,11	1,25
	Pemberian diskon harga paket tour bagi <i>customer</i>	3,10	3,42	4,13	0,71	-0,32	1,03
	Karyawan menguasai produk/paket tour yang disediakan	3,12	2,86	4,16	1,3	0,26	1,04
	Harga paket tour bersaing	2,98	2,94	4,40	1,46	0,04	1,42

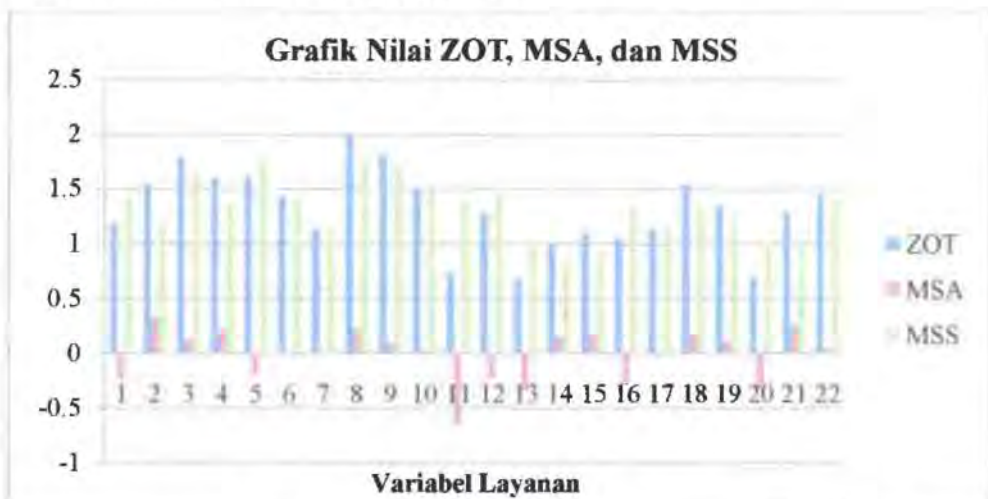
Pada tabel diatas nilai zona toleransi terbesar adalah variabel karyawan berlaku sopan dan ramah kepada setiap *customer* yaitu dengan nilai 2. Nilai ini berarti bahwa *customer* memiliki toleransi yang besar terhadap layanan tersebut. Nilai zona toleransi terendah terdapat pada variabel tanggapan terhadap komplain baik yaitu 0,69. Nilai ini berarti *customer* memiliki toleransi yang sangat kecil terhadap layanan tersebut. Nilai MSS terbesar terdapat pada variabel fasilitas toilet memadai yaitu dengan nilai 1,83. Nilai tersebut berarti bahwa *customer* merasa fasilitas toilet yang ada pada TX SUDIRMAN saat ini belum sesuai dengan harapan *customer*. Sedangkan nilai MSS terkecil berada pada variabel menyediakan berbagai paket tour domestik maupun international yaitu 0,93. Nilai tersebut berarti dalam menyediakan paket tour domestik maupun international TX SUDIRMAN hampir mendekati harapan *customer*.

Di bawah ini adalah grafik nilai *perceived* (P), *adequate* (A), dan *desired* (D) dari layanan umum dan paket tour :



Gambar 1. Grafik Nilai P, A, dan D Layanan Umum dan Paket Tour

Di bawah ini adalah grafik nilai Zona Toleransi (ZOT), MSA, dan MSS dari layanan umum dan paket tour :



Gambar 2. Grafik Nilai ZOT, MSA, dan MSS Layanan Umum dan Paket Tour

Berdasarkan pada grafik diatas dapat dilihat untuk variabel 1,5,11,12,13,16,17, dan 20 memiliki nilai MSA yang negatif yang berarti bahwa variabel tersebut perlu untuk diperbaiki. Variabel tersebut adalah Ruang tunggu nyaman, fasilitas toilet memadai, tempat parkir luas dan memadai, pembayaran dapat menggunakan kartu kredit atau ATM, tanggapan terhadap komplain *customer* baik, pemberian diskon harga paket tour bagi *customer*, tour leader berpengalaman, dan jadwal tour tepat waktu.

**3.4.2 Layanan Umum dan Ticketing**

Di bawah ini adalah hasil perhitungan nilai zona toleransi, MSA, dan MSS untuk layanan umum dan *ticketing* :

Tabel 9. Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan *ticketing*

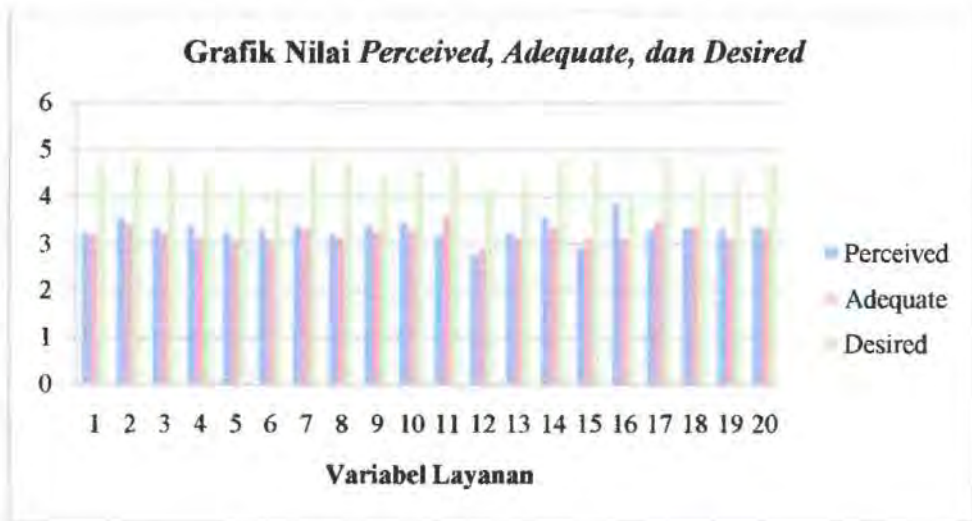
Jenis layanan	variabel	Mean			Zona toleransi	MSA	MSS
		P	A	D	D-A	P-A	D-P
Layanan umum	Ruang tunggu nyaman	3,25	3,19	4,78	1,59	0,06	1,53
	Lokasi strategis	3,55	3,40	4,82	1,42	0,15	1,27
	Kantor rapi dan bersih	3,33	3,25	4,68	1,43	0,08	1,35
	Gedung kantor memadai	3,37	3,12	4,49	1,37	0,25	1,12
	Fasilitas toilet memadai	3,24	3,07	4,28	1,21	0,17	1,04
	Penampilan karyawan rapi dan menarik	3,29	3,10	4,18	1,08	0,19	0,89
	Pelayanan sesuai dengan yang diinginkan <i>customer</i>	3,38	3,31	4,80	1,49	0,07	1,42
	Karyawan berlaku sopan dan ramah kepada setiap <i>customer</i>	3,21	3,12	4,74	1,62	0,09	1,53
	Seluruh karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi <i>customer</i>	3,38	3,26	4,45	1,19	0,12	1,07
	Seluruh karyawan tidak terlihat sibuk dalam merespon permintaan <i>customer</i>	3,47	3,27	4,58	1,31	0,2	1,11
	Pembayaran dapat menggunakan kartu kredit atau debit ATM	3,18	3,60	4,76	1,16	-0,42	1,58
	Tempat parkir luas dan memadai	2,75	2,89	4,23	1,34	-0,14	1,48
Tanggapan terhadap komplain <i>customer</i> baik	3,25	3,12	4,44	1,32	0,13	1,19	

Tabel 10. Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan *ticketing*

Jenis layanan	variabel	Mean			Zona toleransi	MSA	MSS
		P	A	D	D-A	P-A	D-P
Ticketing	Harga tiket pesawat bersaing	3,56	3,36	4,82	1,46	0,2	1,26
	Pengiriman tiket cepat	2,89	3,11	4,81	1,7	-0,22	1,92
	Karyawan bersedia mencari tiket termurah bagi <i>customer</i>	3,85	3,11	4,09	0,98	0,74	0,24
	Mengabarkan kepada <i>customer</i> apabila ada tiket promo	3,29	3,48	4,80	1,12	-0,19	1,31
	Karyawan mampu memberikan rasa aman kepada <i>customer</i> pada saat melakukan reservasi tiket pesawat	3,36	3,35	4,47	1,12	0,01	1,11
	Karyawan menguasai sistem komputerisasi untuk proses reservasi tiket pesawat	3,32	3,10	4,47	1,37	0,22	1,15
	Menyediakan berbagai tiket pesawat untuk tujuan domestik maupun internasional	3,37	3,31	4,70	1,39	0,06	1,33

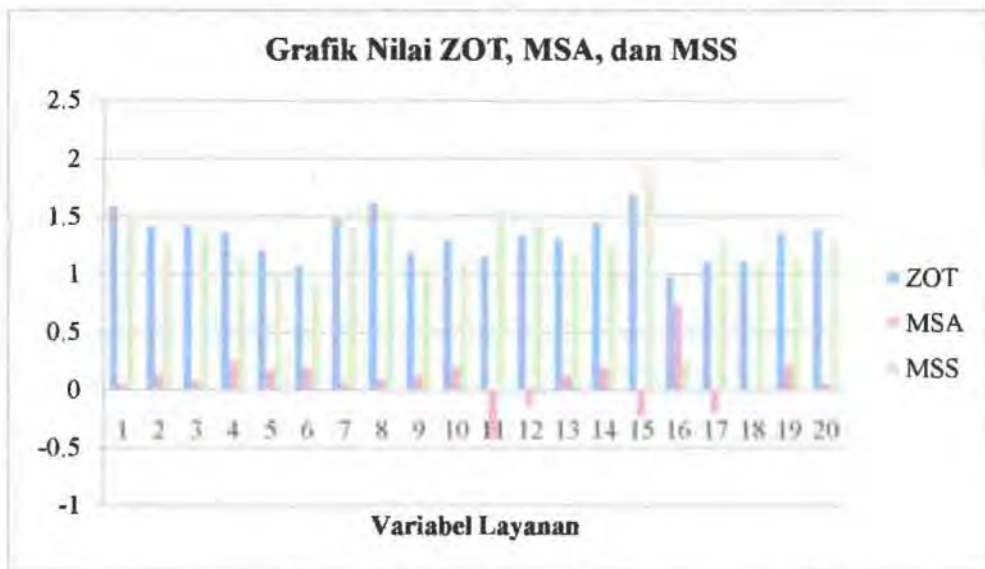
Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai zona toleransi terbesar terdapat pada variabel pengiriman tiket cepat yaitu 1,7. Nilai ini berarti *customer* memiliki toleransi yang besar terhadap layanan tersebut. Nilai zona toleransi terendah terdapat pada variabel karyawan bersedia mencari tiket termurah bagi *customer* yaitu 0,98. Nilai tersebut berarti *customer* memiliki toleransi yang kecil terhadap layanan tersebut. Nilai MSS terbesar pada variabel pengiriman tiket cepat yaitu 1,92. Nilai tersebut berarti *customer* merasa bahwa pengiriman tiket yang ada pada TX SUDIRMAN belum sesuai dengan harapan *customer*. Nilai MSS terendah terdapat pada variabel karyawan bersedia mencari tiket termurah bagi *customernya* yaitu 0,24. Nilai tersebut berarti bahwa karyawan TX SUDIRMAN telah bersedia membantu untuk mencari tiket termurah bagi *customernya* sehingga hampir mendekati harapan *customer*.

Di bawah ini adalah grafik nilai *perceived* (P), *adequate* (A), *desired* (D) dari layanan umum dan *ticketing* untuk masing-masing variabel :



Gambar 3. Grafik Nilai P, A, dan D Layanan Umum dan *Ticketing*

Di bawah ini adalah grafik nilai Zona Toleransi (ZOT), MSA, dan MSS dari layanan umum dan *ticketing* untuk masing-masing variabel :



Gambar 4. Grafik Nilai ZOT, MSA, dan MSS Layanan Umum dan *Ticketing*

Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa variabel 11,12,15, dan 17 memiliki nilai MSA negatif yang berarti perlu untuk mendapat perbaikan. Variabel tersebut adalah Pembayaran dapat menggunakan kartu kredit atau debit ATM, tempat parkir luas dan memadai, pengiriman tiket cepat, dan mengabarkan kepada *customer* apabila ada tiket promo.

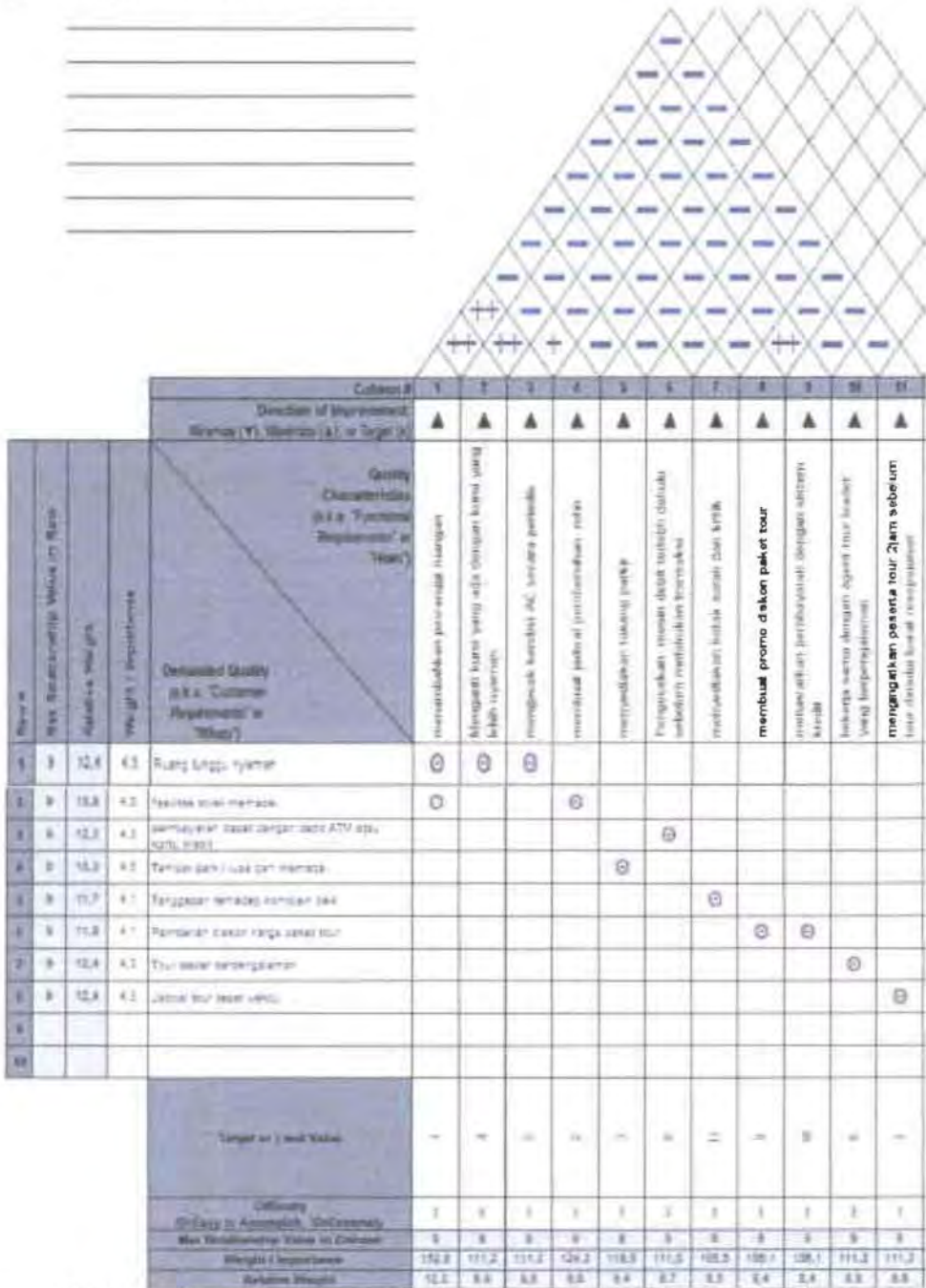


### 3.5 Rancangan Usulan Perbaikan Dengan QFD

Hasil rancangan usulan perbaikan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk ke 2 jenis layanan adalah sebagai berikut :

#### 3.5.1 Layanan umum dan Paket Tour

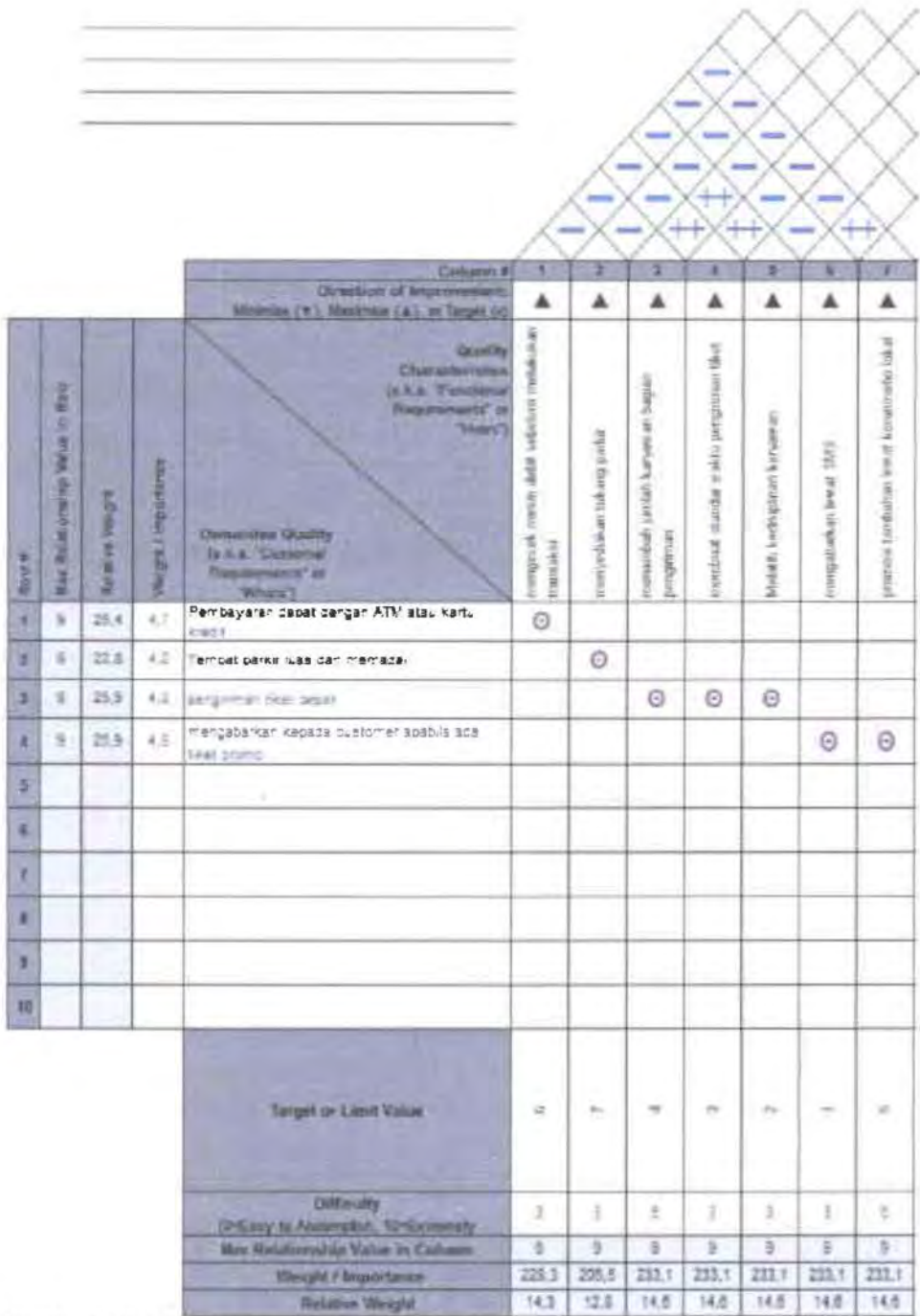
Rancangan usulan perbaikan untuk layanan umum dan paket tour dengan menggunakan metode QFD :



Gambar 5. Hasil Rancangan Usulan Perbaikan dengan QFD Layanan Paket Tour

### 3.5.2 Layanan Umum dan Ticketing

Rancangan usulan perbaikan untuk layanan umum dan *ticketing* dengan menggunakan metode QFD :



Gambar 6. Hasil Rancangan Usulan Perbaikan dengan Metode QFD Layanan Ticketing



- ❖ Berdasarkan hasil rancangan usulan perbaikan dengan metode QFD untuk layanan umum dan paket tour diatas diperoleh nilai *weight of importance How* untuk masing-masing *how*. Setelah diperoleh nilai *weight of importance How* maka dihitung nilai rata-rata/*mean* dari *weight of importance How* tersebut untuk penentuan *how* mana yang perlu untuk diprioritaskan dahulu, dan nilai *mean* yang didapat sebesar 115,43. Item *How* yang menjadi prioritas perbaikan adalah item *How* yang memiliki nilai *weight of importance How* diatas nilai rata-rata/*mean*. Berdasarkan *output* QFD yang didapat, item *How* yang memiliki nilai *weight of importance How* diatas nilai *mean* adalah menambahkan pewangi ruangan, membuat jadwal pembersihan toilet secara rutin, dan menyediakan tukang parkir.
  
- ❖ Berdasarkan hasil rancangan usulan perbaikan dengan metode QFD untuk layanan umum dan *ticketing* diatas diperoleh nilai *weight of importance How* untuk masing-masing *how*. Setelah diperoleh nilai *weight of importance How* maka dihitung nilai *mean* dari *weight of importance How* dan nilai *mean* yang didapat sebesar 230,5. Item *How* yang menjadi prioritas perbaikan adalah item *How* yang memiliki nilai *weight of importance How* diatas nilai *mean*. Berdasarkan *output* QFD yang didapat item *How* yang memiliki nilai *weight of importance How* diatas nilai *mean* adalah mengabarkan lewat sms, promosi lewat koran/radio lokal, menambah jumlah karyawan bagian pengiriman, membuat standar waktu pengiriman tiket, dan melatih kedisiplinan karyawan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil perhitungan nilai Zona Toleransi pada pada layanan umum dan paket tour terdapat 8 variabel yang memiliki MSA negatif sehingga perlu untuk mendapat perbaikan, variabel tersebut adalah : Ruang tunggu nyaman (-0,24), Fasilitas toilet memadai (-0,2), Pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,66), Tempat parkir luas dan memadai (-0,23), Tangapan terhadap komplain baik (-0,34), Tour leader berpengalaman (-0,28), Jadwal tour tepat waktu (-0,02), dan pemberian diskon harga paket tour (-0,32).
2. Hasil perhitungan nilai Zona Toleransi pada pada layanan umum dan ticketing terdapat 4 variabel yang memiliki MSA negatif sehingga perlu untuk mendapat perbaikan, variabel tersebut adalah : Pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,42), Tempat parkir luas dan memadai (-0,14), Pengiriman tiket cepat (-0,22), dan Mengabarkan kepada customer apabila ada tiket promo (-0,19).
3. Usulan perbaikan berdasarkan prioritas penyebab ketidakpuasan :
  - a. Layanan umum dan *Ticketing*
    - Pengiriman tiket sering terlambat : menambah karyawan bagian pengiriman, melatih kedisiplinan karyawan, dan membuat standar waktu pengiriman tiket.
    - Mengabarkan kepada *customer* apabila ada tiket promo: mengabarkan lewat sms, dan menambah promosi di koran/radio lokal.
  - b. Layanan umum dan Paket tour
    - Ruang tunggu kurang nyaman : menambahkan pewangi ruangan
    - Fasilitas toilet kurang memadai : membuat jadwal pembersihan rutin
    - Tempat parkir kurang memadai : menyediakan tukang parkir

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Saiffudin. 2001. *Reliabilitas & Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Campos, D. & Nóbrega, K., 2009, *Importance and the Zone of Tolerance of Customer Expectations of Fast Food Services*
- Cohen, L. 1995. *QFD: How to make QFD work for you*, Addison Wesley, Longman, Inc., Reading, Massachusetts.
- Devi Prasad.M , Raja Shekhar.B. 2010, *Importance and the Zone of Tolerance of Passengers' Expectations of Indian Railway Passengers Services by applying RAILQUAL*, *ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH*.
- Durvasula, Lobo, Lysonski & Mehta, 2006, *Finding the Sweet Spot: A Two Industry Study Using the Zone of Tolerance to Identify Determinant Service Quality Attributes*
- Gaspersz, V, *Total Quality Management*, Edisi 2, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Husein, U. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Johnston, R., 1995, *The Zone Of Tolerance: Exploring The Relationship Between Service Transactions And Satisfaction With The Overall Service*, *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 6, no 2:46-61.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong (1994). *Principles of Marketing*, 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Mustafa, H. 2003. *Modul Metode Penelitian*. Bandung.
- Sujianto, A. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk pemula*. ANDI : Yogyakarta.
- Santoso, S. 2000. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Cetakan ketiga, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*, Cetakan keempat, C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Zeithaml, Berry, Parasuraman, 1993. *The Nature and Determinants Of Customer Expectationsof Service*.