

Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment Method untuk Meningkatkan Kualitas Layanan 4G LTE Telkomsel

Suhartini¹ dan Setyo Bayu Prayogo²
Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
¹ttitin63@yahoo.com, ²setyobayu.p@gmail.com

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Telkomsel harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Sehubungan dengan maksud tersebut, maka PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya pelanggan untuk region Bali-Nusra. Penelitian ini menggunakan integrasi metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD). Hasil integrasi tersebut digunakan untuk mengetahui prioritas keluhan, menentukan target rencana perbaikan dan memberikan solusi agar target dapat tercapai berdasarkan nilai raw weight. Berdasarkan hasil perhitungan dengan servqual, didapatkan 22 atribut yang bernilai negatif. Untuk prioritas keluhan (voice of customer) yang diperoleh adalah jaringan 4G LTE Telkomsel yang lebih stabil. Kemudian yang kedua tarif layanan yang memuaskan. Sedangkan yang ketiga adalah coverage area dari jaringan 4G LTE Telkomsel. Untuk rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai kontribusi terbesar adalah penerapan dan pengawasan terhadap SOP. Kemudian yang kedua yakni pengadaan (update) teknologi pelayanan terkini. Sedangkan rekomendasi yang ketiga adalah memberikan training kepada karyawan.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, Telkomsel, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

PENDAHULUAN

Pada era digital seperti saat ini, penggunaan gadget sudah menjadi trend gaya hidup tersendiri bagi mayoritas masyarakat dunia tak terkecuali Indonesia. Akses informasi yang cepat menjadi salah satu alasan mengapa gadget menjadi trend gaya hidup digital. Semua kegiatan akses informasi melalui gadget tentunya harus didukung oleh jaringan telekomunikasi seperti internet yang memadai.

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia juga ikut ambil bagian dalam persaingan industri jasa telekomunikasi selular. Komitmen akan kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis, terutama pada industri jasa.

Melihat peta persaingan yang begitu ketat, PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) tentu tidak boleh tinggal diam. Hal yang harus dilakukan Telkomsel adalah dengan terus menjaga agar pelanggannya mau dan terus setia menggunakan jasanya. Cara yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut tidak lain adalah dengan memberikan layanan yang mempunyai tingkat kualitas jasa yang memuaskan bagi setiap pelanggannya.

Sehubungan dengan maksud tersebut, dalam usaha menghasilkan jasa yang dapat memuaskan pelanggan jasa telekomunikasi selular dari Telkomsel, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan secara berkala dan berkesinambungan. Salah satu metode penelitian yang biasa digunakan adalah Servqual. Metode

ini juga nantinya dapat diintegrasikan dengan metode lain, salah satunya yakni metode Quality Function Deployment (QFD). Dengan integrasi metode Servqual-QFD.

Penelitian ini akan menganalisa sejauh mana kualitas layanan dari 4G LTE Telkomsel yang sudah dirasakan oleh konsumen selama ini. Hal ini penting dilakukan agar didapatkan informasi yang akurat tentang kesenjangan yang ada pada layanan 4G LTE Telkomsel yang diberikan. Informasi tersebut nantinya dapat dimanfaatkan sebagai feedback dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan. Sehingga layanan 4G LTE Telkomsel ini kemudian dapat menjadi layanan yang sukses karena mampu melayani kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Tahap pengumpulan dan pengolahan data dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi dan data dari obyek yang akan diteliti nantinya.

1. Identifikasi Atribut Awal Penelitian
2. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan (Tahap 1)
3. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap 2
4. Penentuan Jumlah Sampel Minimal
5. Pengujian Data
6. Pengolahan Data dengan Servqual
7. Pengolahan Data dengan QFD

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Atribut Awal Penelitian

Tabel 1. Atribut Awal Penelitian

No.	Atribut Layanan
1.	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang nyaman
2.	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang bersih
3.	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang tampak modern (minimalis)
4.	Tersedia fasilitas tambahan pada GraPARI (toilet, TV, koran, majalah, dsb.)
5.	Jumlah galeri (GraPARI) perlu diperbanyak
6.	Penampilan staff/karyawan yang baik
7.	Peralatan dan teknologi yang mutakhir perlu diterapkan dan terus berkembang
8.	Jaringan 4G LTE Telkomsel sebaiknya memiliki cakupan (<i>coverage</i>) yang luas
9.	Jaringan 4G LTE Telkomsel sebaiknya lebih stabil
10.	Jaringan 4G LTE Telkomsel harus memiliki kualitas transmisi suara yang jernih
11.	Pemberian program diskon atau bonus
12.	Jenis pembayaran layanan sebaiknya harus bervariasi (<i>cash/credit/debit</i>)
13.	Produk dan fitur yang ditawarkan Telkomsel harus lebih bervariasi
14.	Jam layanan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
15.	Telkomsel sebaiknya menunjukkan kesungguhannya untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan segera
16.	Perbaikan atas masalah atau gangguan seharusnya diselesaikan dengan cepat
17.	Pelanggan seharusnya lebih mudah memperoleh informasi (<i>update</i>)
18.	<i>Product knowledge</i> (pengetahuan akan produk) dari karyawan harus memadai
19.	Staff/karyawan harus bersikap sopan dan membuat pelanggan merasa aman sewaktu berinteraksi
20.	Kemampuan staff/karyawan dalam menyelesaikan masalah harus baik
21.	Kemampuan staff/karyawan dalam menyampaikan informasi harus baik
22.	Privasi dan kerahasiaan data diri dari pelanggan harus terjaga dengan baik
23.	Staff/karyawan seharusnya mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
24.	Pelanggan memperoleh layanan yang mudah melalui berbagai media
25.	Keramahan staff/karyawan Telkomsel dalam melayani
26.	Sikap sabar dan peduli staff/karyawan Telkomsel terhadap pelanggan
27.	Telkomsel sebaiknya memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan setiap pelanggan

Tabel 2. Atribut Tambahan

No.	Atribut Layanan
1.	Tarif layanan yang memuaskan
2.	Fitur tambahan (<i>value added services</i>) sesuai kebutuhan pelanggan
3.	<i>Recovery</i> data pelanggan

Penyebaran Kuesioner Tahap 1

Berdasarkan 27 atribut awal yang telah didapat dari hasil identifikasi, selanjutnya disusun kuesioner pendahuluan (tahap 1). Kemudian kuesioner ini disebar kepada responden yang merupakan pengguna Telkomsel atau yang pernah menggunakan layanan Telkomsel.

Dari penyebaran kuesioner pendahuluan (tahap 1) didapatkan atribut tambahan dari responden mengenai kepuasan pengguna layanan Telkomsel. Dari penyebaran 30 kuesioner tersebut didapatkan 3 atribut tambahan.

Atribut yang didapatkan dari masukan responden tersebut kemudian digabung dengan 27

atribut sebelumnya. Sehingga total seluruh atribut untuk penyusunan kuesioner tahap 2 adalah sebanyak 30 atribut.

Penyebaran Kuesioner Tahap 2

Setelah atribut awal dan atribut tambahan digabungkan, maka

dapat disusun kuesioner tahap 2. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui seberapa besar rata-rata tingkat kepuasan dan harapan dari para pelanggan. Oleh karena itu dalam kuesioner ini diberikan skala penilaian yang berkisar antara 1 sampai dengan 5.

Tabel 3. Atribut Keseluruhan

Kode Atribut	Atribut Layanan
Dimensi <i>Tangible</i>	
X1	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang nyaman
X2	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang bersih
X3	Suasana galeri layanan (GraPARI) yang tampak modern (minimalis)
X4	Tersedia fasilitas tambahan pada GraPARI (toilet, TV, koran, majalah, dsb.)
X5	Jumlah galeri (GraPARI) yang memadai
X6	Penampilan staff/karyawan yang baik
X7	Penggunaan peralatan dan teknologi yang mutakhir dan terus berkembang
Dimensi <i>Reliability</i>	
X8	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki cakupan (<i>coverage</i>) yang luas
X9	Jaringan 4G LTE Telkomsel lebih stabil
X10	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki kualitas transmisi suara yang jernih
X11	Pemberian program diskon atau bonus
X12	Tarif layanan yang memuaskan
X13	Jenis pembayaran layanan yang bervariasi (<i>cash/credit/debit</i>)
X14	Produk dan fitur yang ditawarkan Telkomsel bervariasi
X15	Fitur tambahan (<i>value added services</i>) yang ditawarkan Telkomsel sesuai kebutuhan pelanggan
X16	Jam layanan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
Dimensi <i>Responsiveness</i>	
X17	Telkomsel menunjukkan kesungguhannya untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan segera
X18	Perbaikan atas masalah atau gangguan diselesaikan dengan cepat
X19	Pelanggan mudah memperoleh informasi (<i>update</i>) dari Telkomsel
Dimensi <i>Assurance</i>	
X20	<i>Product knowledge</i> (pengetahuan akan produk) dari karyawan memadai
X21	Staff/karyawan bersikap sopan dan membuat pelanggan merasa aman sewaktu berinteraksi
X22	Kemampuan staff/karyawan dalam menyelesaikan masalah dengan baik
X23	Kemampuan staff/karyawan dalam menyampaikan informasi dengan baik
X24	Privasi dan kerahasiaan data diri dari pelanggan terjaga dengan baik
X25	Staff/karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
X26	Pelanggan memperoleh layanan yang mudah melalui berbagai media
X27	<i>Recovery</i> data pelanggan
Dimensi <i>Empathy</i>	
X28	Keramahan staff/karyawan Telkomsel dalam melayani
X29	Staff/karyawan Telkomsel bersikap sabar dan peduli terhadap masalah pelanggan
X30	Telkomsel memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan setiap pelanggan

Penentuan Jumlah Sampel Minimal

Dari rekapitulasi hasil kuesioner, diketahui bahwa kuesioner yang disebar dan kembali adalah sebanyak 120. Kemudian diketahui pula bahwa kuesioner yang tidak dapat diolah adalah sebanyak 28, sehingga probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sampel (p) adalah $28/120 = 0,25$. Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian (α) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan 95% sehingga diperoleh nilai $Z = 1,96$. Kemudian nilai tingkat kesalahan (e) ditentukan sebesar 10%. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel minimal yang dibutuhkan.

$$n = \frac{\left(Z \frac{\alpha}{2}\right)^2 p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,25 \times 0,75}{0,1^2}$$

$$n = 72,03$$

Karena jumlah sampel yang telah diambil sebanyak 92, maka sampel yang diambil telah memenuhi jumlah sampel minimal yang harus diambil ($92 > 72$).

Pengujian Data

Terdapat 2 pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian data ini menggunakan bantuan software SPSS versi 23.

Dari hasil uji validitas, seluruh atribut dinyatakan valid. Begitu pula dari uji reliabilitas, seluruh atribut dinyatakan reliabel.

Pengolahan Data dengan Servqual

Setelah data kuesioner lolos dari tahap pengujian, tahapan pengolahan data selanjutnya yakni pengolahan data dengan metode Servqual (service quality). Langkah awal dalam melakukan pengolahan data dengan metode ini adalah dengan mencari rata-rata dari skor kuesioner kepuasan dan harapan. Skor tersebut dapat dicari dengan menggunakan persamaan 1 dan 2.

Setelah didapatkan nilai rata-rata skor dari kuesioner kepuasan dan harapan, kemudian dapat dicari nilai gap yang merupakan servqual score dengan menggunakan persamaan 3. Dari pengolahan tersebut nantinya akan didapat hasil seperti tabel 4.

Pengolahan Data dengan QFD

1. Voice of Customer

Dari analisa dengan menggunakan Servqual, diketahui bahwa nilai servqual score tidak hanya memunculkan nilai gap negatif. Oleh karena itu seluruh atribut yang memiliki gap negatif dari perhitungan servqual akan dimasukkan ke dalam voice of customer. Pada tabel 5 terdapat 22 atribut yang memiliki skor negatif dari perhitungan servqual.

2. Respon Teknis (Tabel 6)
3. Relationship Matrix (Tabel 7)
4. Correlation Matrix (Gambar 1)
5. Planning Matrix (Tabel 8)
6. Technical Matrix (Tabel 9)

Tabel 4. Hasil *Servqual*

Kode	Skor rata-rata		Gap (<i>Servqual Score</i>)
	Kepuasan	Harapan	
X1	4,49	4,40	0,09
X2	4,51	4,48	0,03
X3	4,58	4,48	0,10
X4	4,38	4,52	-0,14
X5	4,18	4,33	-0,14
X6	4,41	4,63	-0,22
X7	4,30	4,60	-0,29
X8	3,97	4,55	-0,59
X9	3,85	4,63	-0,78
X10	4,09	4,58	-0,49
X11	3,70	4,63	-0,93
X12	3,91	4,65	-0,74
X13	4,07	4,32	-0,25
X14	4,02	4,38	-0,36
X15	3,99	4,38	-0,39
X16	4,13	4,29	-0,16
X17	4,01	4,32	-0,30
X18	3,85	4,53	-0,68
X19	4,26	4,26	0,00
X20	4,21	4,40	-0,20
X21	4,46	4,29	0,16
X22	4,43	4,47	-0,03
X23	4,46	4,38	0,08
X24	4,29	4,55	-0,26
X25	4,20	4,23	-0,03
X26	4,20	4,23	-0,03
X27	4,11	3,97	0,14
X28	4,45	4,68	-0,24
X29	4,47	4,55	-0,09
X30	4,36	4,32	0,04

SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengolahan data dengan *servqual*, secara umum dapat dilihat bahwa masih banyak sekali atribut yang memiliki nilai

gap negatif. Terdapat 22 atribut yang bernilai negatif dari total 30 atribut layanan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Telkomsel masih belum memenuhi harapan pelanggannya sehingga perlu dilakukan adanya peningkatan.

Tabel 5. *Voice of Customer*

No.	Kode Atribut	Atribut Layanan
1.	X4	Tersedia fasilitas tambahan pada GraPARI (toilet, TV, koran, majalah, dsb.)
2.	X5	Jumlah galeri (GraPARI) yang memadai
3.	X6	Penampilan staff/karyawan yang baik
4.	X7	Penggunaan peralatan dan teknologi yang mutakhir dan terus berkembang
5.	X8	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki cakupan (<i>coverage</i>) yang luas
6.	X9	Jaringan 4G LTE Telkomsel lebih stabil
7.	X10	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki kualitas transmisi suara yang jernih
8.	X11	Pemberian program diskon atau bonus
9.	X12	Tarif layanan yang memuaskan
10.	X13	Jenis pembayaran layanan yang bervariasi (<i>cash/credit/debit</i>)
11.	X14	Produk dan fitur yang ditawarkan Telkomsel bervariasi
12.	X15	Fitur tambahan (<i>value added services</i>) yang ditawarkan Telkomsel sesuai kebutuhan pelanggan
13.	X16	Jam layanan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan
14.	X17	Telkomsel menunjukkan kesungguhannya untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan segera
15.	X18	Perbaikan atas masalah atau gangguan diselesaikan dengan cepat
16.	X20	<i>Product knowledge</i> (pengetahuan akan produk) dari karyawan memadai
17.	X22	Kemampuan staff/karyawan dalam menyelesaikan masalah dengan baik
18.	X24	Privasi dan kerahasiaan data diri dari pelanggan terjaga dengan baik
19.	X25	Staff/karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
20.	X26	Pelanggan memperoleh layanan yang mudah melalui berbagai media
21.	X28	Keramahan staff/karyawan Telkomsel dalam melayani
22.	X29	Staff/karyawan Telkomsel bersikap sabar dan peduli terhadap masalah pelanggan

Tabel 6. Respon Teknis

No.	Respon Teknis
1.	Menyediakan perlengkapan fasilitas ruang tunggu
2.	Membuka galeri berdasarkan survey persebaran pelanggan
3.	Penerapan dan pengawasan terhadap SOP
4.	Pengadaan (<i>update</i>) teknologi pelayanan terkini
5.	Menguji keandalan jaringan di lapangan
6.	Membangun infrastruktur baru untuk mendukung keandalan jaringan
7.	Bekerjasama dengan pihak lain (<i>partner</i>)
8.	Menyebarkan informasi promo melalui berbagai media
9.	Penyesuaian tarif terhadap area layanan
10.	Menawarkan paket layanan yang bervariasi
11.	Menyediakan berbagai jenis cara pembayaran
12.	Menyediakan produk dan fitur yang bervariasi
13.	Melakukan survey kebutuhan pelanggan
14.	Menyediakan sarana <i>customer care</i> di berbagai media
15.	Memberikan <i>training</i> pada karyawan

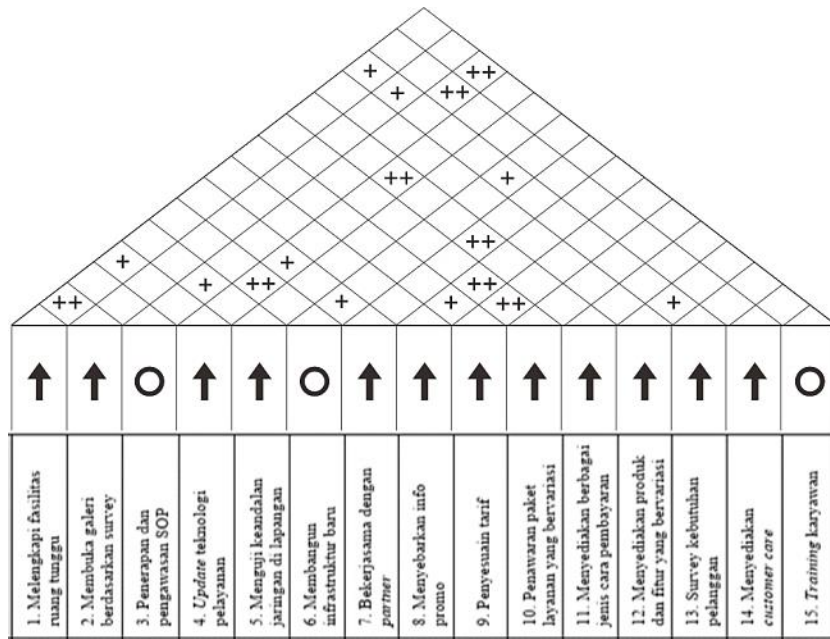
2. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan QFD, diperoleh urutan prioritas atribut

layanan yang diinginkan oleh konsumen, yaitu:

- a. Jaringan 4G LTE Telkomsel yang lebih stabil

Tabel 7. Relationship Matrix

Kode	Voice of Customer	Respon Teknis																		
		1. Melengkapi fasilitas ruang tunggu	2. Membuka galeri berdasarkan survey	3. Penerapan dan pengawanan SOP	4. Update teknologi pelayanan	5. Mengaji keadaan jaringan di lapangan	6. Membangun infrastruktur baru	7. Bekerjasama dengan partner	8. Menyebarkan info promo	9. Penyesuaian tarif	10. Penawaran paket layanan yang bervariasi	11. Menyediakan berbagai jenis cara pembayaran	12. Menyediakan produk dan fitur yang bervariasi	13. Survey kebutuhan pelanggan	14. Menyediakan customer care	15. Training karyawan				
X4	Tersedia fasilitas tambahan pada GraPARI	•																		
X5	Jumlah GraPARI yang memadai		•																	
X6	Penampilan staff/karyawan yang baik			•																
X7	Penggunaan peralatan dan teknologi yang mutakhir dan terus berkembang				•															
X8	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki cakupan (coverage) yang luas				•															
X9	Jaringan 4G LTE Telkomsel lebih stabil				•															
X10	Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki kualitas transmisi suara yang jernih				•															
X11	Pemberian program diskon atau bonus																			
X12	Tarif layanan yang memuaskan																			
X13	Jenis pembayaran layanan yang bervariasi (cash/credit/debit)																			
X14	Produk dan fitur yang ditawarkan Telkomsel bervariasi																			
X15	Fitur tambahan (value added services) sesuai kebutuhan pelanggan																			
X16	Jam layanan sesuai dengan jadwal yang telah diinformasikan																			
X17	Kesanggupan untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan segera																			
X18	Perbaikan atas masalah atau gangguan diselesaikan dengan cepat																			
X20	Product knowledge (pengetahuan akan produk) dari karyawan memadai																			
X22	Kemampuan staff/karyawan dalam menyelesaikan masalah dengan baik																			
X24	Privasi dan kerahasiaan data diri dari pelanggan terjaga dengan baik																			
X25	Staff/karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan																			
X26	Pelanggan memperoleh layanan yang mudah melalui berbagai media																			
X28	Keramahan staff/karyawan Telkomsel dalam melayani																			
X29	Staff/karyawan Telkomsel bersikap sabar dan peduli																			



Gambar 1. Correlation Matrix

- b. Tarif layanan yang memuaskan
 - c. Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki coverage area yang lebih luas
 - d. Jaringan 4G LTE Telkomsel memiliki kualitas transmisi suara yang jernih
 - e. Keramahan staff/karyawan Telkomsel dalam melayani
3. Respon teknis yang dipilih sebagai usulan peningkatan dan pengembangan sesuai dengan prioritas kontribusinya dalam analisa QFD adalah:

Tabel 8. *Planning Matrix*

Atribut	Customer Satisfaction Performance	Importance to Customer	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight (%)
X4	4,38	0,046	4,52	1,03	1	0,047	3,44
X5	4,18	0,044	4,33	1,03	1,2	0,055	3,96
X6	4,41	0,047	4,63	1,05	1,2	0,059	4,30
X7	4,30	0,047	4,60	1,07	1,2	0,060	4,35
X8	3,97	0,046	4,55	1,15	1,5	0,080	5,79
X9	3,85	0,047	4,63	1,20	1,5	0,085	6,17
X10	4,09	0,046	4,58	1,12	1,5	0,078	5,67
X11	3,70	0,047	4,63	1,25	1,2	0,071	5,14
X12	3,91	0,047	4,65	1,19	1,5	0,084	6,12
X13	4,07	0,044	4,32	1,06	1,2	0,056	4,06
X14	4,02	0,044	4,38	1,09	1,2	0,058	4,22
X15	3,99	0,044	4,38	1,10	1,2	0,059	4,26
X16	4,13	0,044	4,29	1,04	1	0,045	3,29
X17	4,01	0,044	4,32	1,08	1,2	0,057	4,11
X18	3,85	0,046	4,53	1,18	1,2	0,065	4,73
X20	4,21	0,045	4,40	1,05	1,2	0,056	4,08
X22	4,43	0,045	4,47	1,01	1,2	0,055	3,98
X24	4,29	0,046	4,55	1,06	1,2	0,059	4,28
X25	4,20	0,043	4,23	1,01	1,2	0,052	3,77
X26	4,20	0,043	4,23	1,01	1,5	0,065	4,72
X28	4,45	0,048	4,68	1,05	1,5	0,075	5,46
X29	4,47	0,046	4,55	1,02	1,2	0,057	4,11

Tabel 9. *Technical Matrix*

No. Respon Teknis	Contribution	Relative Contribution
1	0,31	1,8
2	0,36	2,06
3	2,73	15,79
4	2,63	15,24
5	1,59	9,19
6	1,59	9,19
7	1,09	6,3
8	0,65	3,74
9	0,55	3,19
10	0,55	3,19
11	0,36	2,11
12	0,56	3,27
13	0,85	4,92
14	1,22	7,07
15	2,23	12,95

- | | |
|--|---|
| <p>a. Penerapan dan pengawasan terhadap SOP yang telah dibuat</p> <p>b. Pengadaan (update) teknologi pelayanan terkini</p> | <p>c. Memberikan training kepada karyawan</p> <p>d. Menguji keandalan jaringan di lapangan secara berkala</p> |
|--|---|

- e. Membangun infrastruktur baru untuk mendukung keandalan jaringan apabila memang dibutuhkan di titik-titik tertentu

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawati, Dewi A. & Singgih, Moses L. 2015. Integrasi Servqual, IPA dan QFD Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Layanan Unit Pembiayaan di Bank Syariah, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Gasperz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1998. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Parasuraman, et al. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing* vol 49.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi.
- Wihardias, Avega. 2015. Analisa Kualitas Pelayanan Jasa pada jurusan Manajemen Bisnis ITS dengan Metode Servqual dan QFD, Skripsi. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta. PT Indeks.
- Zeithaml, V. A., et al. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York.
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner. 1996. *Service Marketing*. New Jersey. The McGraw-Hill Companies, Inc.