

## ABSTRAK

# PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN *ONLINE* DI PT. GLOBAL MEDIA NUSANTARA MENGUNAKAN INTEGRASI *SERVQUAL*, MODEL KANO, DAN QFD

Oleh  
Vertic Eridani Budi Darmawan  
NIM : 112070040  
(Program Studi Teknik Industri)

Perusahaan menggunakan *e-commerce* untuk menambah keunggulan kompetitif dalam rangka berinteraksi dengan pelanggannya. Kesuksesan dan pengalaman perusahaan dalam penggunaan *e-commerce* dimulai dengan menyadari bahwa faktor kunci yang menentukan sebuah kesuksesan atau kegagalan tidak hanya berasal dari kehadiran *website* dan harga yang rendah, namun juga kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*). Kualitas pelayanan elektronik yang baik akan berdampak pada peningkatan pengulangan pembelian terhadap suatu barang atau jasa oleh pelanggan sehingga roda perekonomian perusahaan terus berjalan.

*SERVQUAL* sebagai alat ukur kualitas layanan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan menurut Model Kano tidak berbanding lurus dengan pemenuhan setiap atribut kebutuhan pelanggan, oleh karena itu Model Kano menawarkan pemahaman hubungan antara kepuasan pelanggan dengan upaya pemenuhannya melalui pengkategorian kano. Pemberian solusi atas ketidakpuasan pelanggan serta pemahaman terhadap peran setiap atribut dalam memuaskan pelanggan dapat diselesaikan dengan *Quality Function Deployment* (QFD). Integrasi antara *SERVQUAL*, Model Kano, pada QFD diharapkan mampu menjawab dan memberikan solusi untuk perbaikan kualitas layanan di masa depan.

Studi kasus dilakukan pada layanan penjualan *online* dan mampu mengidentifikasi 28 atribut kebutuhan pelanggan. *SERVQUAL* mampu menghasilkan 12 atribut yang berada pada tingkat kepuasan yang terendah. Model Kano mengidentifikasi terdapat empat atribut berkategori *attractive*, dua atribut berkategori *one-dimensional*, empat atribut berkategori *must-be* dan dua atribut berkategori *indifferent* pada keduabelas atribut tersebut. Hasil integrasi antara *SERVQUAL*, Model Kano kedalam HOQ pada QFD adalah terdapat lima atribut yang perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan, yaitu mekanisme pembelian yang lebih efisien (tanpa melibatkan manusia), pemberian *discount* khusus atas transaksi yang dilakukan, panduan informasi pemesanan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, konfirmasi atas kedatangan produk yang dipesan dan *user interface* terorganisasi dengan baik.

Kata kunci : *e-commerce*, *SERVQUAL*, Model Kano, QFD, layanan, penjualan *online*