

ABSTRAK

PT Blue Bird Group Bandung sebagai salah satu penyedia layanan jasa transportasi memiliki berbagai layanan produk, salah satunya adalah taksi. Kinerja taksi Blue Bird Group Bandung saat ini masih dinilai di bawah standar, karena fakta menunjukkan bahwa keluhan terhadap pelayanan taksi masih sangat banyak yang berasal dari pelanggan. Dengan kinerja yang seperti ini, PT Blue Bird Group Bandung akan memiliki kesulitan dalam mencapai target untuk meningkatkan jumlah pelanggan, maka ada kebutuhan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas untuk meminimalkan cacat yang ada.

Pengukuran kinerja layanan taksi dapat dilakukan dengan menerapkan metode *six sigma*. Metode *six sigma* merupakan metode yang melakukan pendekatan menyelesaikan masalah dan peningkatan proses melalui fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Metode ini bukan merupakan metode yang hanya didominasi oleh penggunaan statistik, tetapi merupakan perpaduan antara disiplin ilmu dan pendekatan yang berfokus pada pengurangan jumlah cacat dan mencari penyebab timbulnya variasi pada proses yang memengaruhi kualitas produk.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh lima CTQ potensial yang memengaruhi kinerja layanan taksi, yaitu kelalaian operator, operator sulit dihubungi, armada yang dijanjikan tidak sampai ke tujuan, perilaku pengemudi, dan kenyamanan mobil. Mengacu pada data keluhan perusahaan, nilai *sigma* layanan taksi untuk pelayanan *order* taksi adalah 3,1. Beberapa rekomendasi diberikan untuk meningkatkan nilai *sigma* layanan taksi pada PT Blue Bird Group Bandung.

Kata kunci: *defect*, pelayanan *order*, DPMO Sigma, *Critical to Quality* (CTQ), CTQ potensial