

PENINGKATAN KUALITAS PUPUK DOLOMIT DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL DAN KANO DI CV. INTAN PERMATA DUNIA

Bina Ikhwansyah Wahid

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

binaikhwansyah99@gmail.com

Abstrak

CV Intan Permata Dunia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan pupuk dolomit tentu saja karena banyak masyarakat Indonesia yang terjun dibidang tani. Untuk produk perusahaan ini telah dikirim dan tersebar di seluruh Indonesia bahkan juga sampai ke pelosok daerah. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pupuk dolomit yang diharapkan bisa bermanfaat dan menjadi alat ukur bagi perusahaan.

Untuk metode dalam penelitian ini menggunakan metode servqual dan kano. Metode Servqual digunakan sebagai alat ukur dan penilaian terhadap kepuasan pelanggan. Metode Kano digunakan untuk pengelompokan atribut, dimana untuk mengetahui kategori yang sudah seharusnya ditingkatkan. Pengambilan data sendiri peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan CV. Intan Permata Dunia

Hasil penelitian didapatkan ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan atau diperbaiki yaitu Harga pupuk yang ditawarkan wajar, Bisa mendapatkan pelayanan di luar jam kerja, Pekerja tanggap dan cekatan dengan, Perusahaan harus memiliki peralatan modern. Atribut tersebut perlu ditingkatkan karena menurut perhitungan dalam penelitian masih memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang rendah.

Kata kunci : kualitas, servqual, kano, atribut

Abstract

CV Intan Permata Dunia is a company engaged in the manufacture of dolomite fertilizer, of course, because many Indonesian people are involved in farming. The products of this company have been sent and spread throughout Indonesia and even to remote areas. This study aims to improve the quality of dolomite fertilizer which is expected to be useful and become a measuring tool for companies.

For the method in this study using the servqual and canoe methods. The Servqual method is used as a measurement and assessment tool for customer satisfaction. The Kano method is used for attribute grouping, which is to find out which categories should be improved. Collecting the data itself, the researcher distributed questionnaires to customers of CV. Intan Permata Dunia.

The results obtained that there are several attributes that must be improved or improved, namely the price of fertilizer offered is reasonable, Can get service outside of working hours, Workers are responsive and agile with, Companies must have modern equipment. These attributes need to be improved because according to calculations in the study they still have a low level of customer satisfaction.

Keywords: quality, servqual, Kano, attribute