

ABSTRAK

Asror, Mustaghfiri, 2020, Peningkatan Kualitas Pelayanan Jalan Tol Jalur Surabaya-Gempol Dengan Pendekatan Metode QFD Dan KANO, Tugas Akhir, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Ir., Titiek Koesdijati., M.T.

Jalan Tol Jalur Surabaya-Gempol sering digunakan oleh masyarakat sekitar Surabaya, Sidoarjo, hingga Gempol untuk dapat melanjutkan ke Kota Malang dan sekitarnya. Langkah awal analisis menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol, diolah dengan SPSS dan diperoleh hasil uji validitas, r pada kolom *corrected item total correlation* memiliki nilai $\geq 0,423$. Sehingga data dinyatakan valid, 100% layak digunakan analisis, lanjut dengan uji reliabilitas, nilai *Cronbath Alpha* sebesar 0,988 untuk variabel $\geq 0,6$.

Pada analisis menggunakan metode QFD dan metode Kano, pada analisis metode QFD pada tabel parameter teknik didapatkan atribut jasa yang memiliki nilai tertinggi adalah “Pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan dan keramahan dengan 916,76 sehingga mendapatkan rangking 1 dalam penghitungan berdasarkan parameter teknik atribut jasa pelayanan”. Sedangkan pada analisis metode Kano hasil penjumlahan dari pengkategorian atribut dalam metode Kano yang menggunakan Blauth’s Formula didapatkan dua kategori atribut yang memiliki nilai tertinggi berdasarkan pengkategorian dengan model Kano yaitu, Infrastruktur penunjang (pembatas jalan rambu-rambu) tersedia mendapat nilai dari kategori Q R I sebesar 52 dan A O M sebesar 48, atribut selanjutnya adalah “Petugas mendengarkan dengan baik keluhan pengguna jalan dengan nilai dari kategori model Kano Q R I sebesar 51 dan A O M sebesar 49.

berdasarkan dari analisis metode QFD dan metode Kano secara keseluruhan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan. Adapun jenis kepuasan yang paling dominan adalah fasilitas pendukung yang berada di sekitaran jalan tol Surabaya-Gempol seperti mudahnya jalur keluar masuk kendaraan dan sesuai dengan ukuran kendaraan, kondisi jalan rata dan tidak bergelombang, sistem keamanan jalan tol (patroli, kamera, petunjuk jalan, pagar pembatas) dan adanya rambu-rambu spanduk bertuliskan tentang peringatan kondisi jalan tol. Selain itu jenis kepuasan yang dirasakan pengguna lainnya terletak pada sikap tanggap petugas dalam memberikan arahan, informasi dan memberikan bantuan ketika menghadapi kendala atau permasalahan

Kata Kunci : Jalan Tol, QFD, Kano

