

**PERANCANGAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
BERDASARKAN VARIABEL SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DI PT. KERETA API INDONESIA**

(Studi Kasus Di Stasiun Kereta Api Pondok Kopi, Jakarta)

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Study
Strata satu (S1) Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri**

Disusun oleh :

Nama : ANDY WAHYUDI

NIM : 02 22 0028



**FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2009

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR



FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2009

Disusun oleh :

Nama : **ANDY WAHYUDI**

NIM : **02 22 0028**

Tugas akhir ini diajukan Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan
Program Study S1, dan telah diuji dan disetujui oleh:

Ketua Jurusan
Jurusan Teknik Industri

Pembimbing Tugas Akhir,
Jurusan Teknik Industri



(Ir. Atik Kurnianto, M Eng.)



(Ir. Budi Sumartono, MT)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andy Wayudi

NIM : 02 22 0028

Jurusan : Teknik Industri

Judul TA : *Perancangan Quality Function Deployment (QFD) Berdasarkan Variabel Servis Quality (SERVQUAL) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di PT. Kereta Api Indonesia. (Studi Kasus Di Stasiun Kereta Api Bekasi).*

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan, saduran, ataupun plagiat dari karya ilmiah orang lain dan belum pernah dipublikasikan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, Agustus 2009

Yang menyatakan

METERAI
TEMPEL
PAJAK PENANGKAP BANGSA
TOL
E242DAAF201508221
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP
Andy Wahyudi

ABSTRAKSI

PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa transportasi darat baik untuk penumpang maupun barang, maka dari itu diharuskan memenuhi semua kebutuhan dan keinginan konsumen. Demikian pula stasiun kereta api Pondok Kopi Jakarta sebagai bagian dari PT. KAI harus mampu menyediakan jasa transportasi yang serasi dengan tingkat kebutuhan pelayanan yang aman, nyaman, teratur dan tepat waktu. Tetapi pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang dari keinginan dan harapan konsumen khususnya bagi pengguna kereta api Ekonomi AC jurusan stasiun Bekasi-Jakarta kota. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan stasiun Kereta api Pondok Kopi khususnya bagi pengguna kereta api Ekonomi AC Jurusan stasiun Bekasi-Jakarta Kota.

Upaya perbaikan yang dilakukan pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan metode Quality Function Deployment (QFD). Metode SERVQUAL digunakan untuk menentukan variabel-variabel yang menjadi persepsi konsumen berdasarkan faktor-faktor kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Sedangkan dengan metode QFD dapat mengurangi dan menghilangkan kesenjangan dengan menjadikan kesenjangan tersebut dengan menggunakan metrik atau simbol: ▲ untuk hubungan lemah, ● untuk hubungan sedang, ■ untuk hubungan kuat pada hubungan antar Whats dengan Hows dan masih banyak lagi simbol yang digunakan sebagai level of importance pada House of Quality yang menjadi action plan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

Atribut-atribut Whats dibuat persentase bobot kepentingan atau keinginan konsumen dan diperoleh: 24% sangat penting, 43% penting, 24% cukup penting dan 9% tidak penting, dalam pembobotan yang tergolong dalam kategori sangat penting dan memiliki nilai bobot kepentingan terbesar yaitu, Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kereta api dengan nilai pembobotan 0,875 , dan variabel yang nilai pembobotannya terkecil adalah Kenyamanan dan pengaturan tempat parkir dengan nilai pembobotan 0,4. Dan dengan metode QFD didapatkan prioritas untuk diambil tindakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana prioritas terbesar ada pada atribut Pos dan petugas keamanan. (Relative Weight = 202.8), variabel Jadwal keberangkatan dan kedatangan KRL AC Ekonomi. (189) dan atribut Pendidikan dan pelatihan pegawai. (146). Dan prioritas terkecil adalah atribut Rumah makan dan kios (13).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut Pos dan petugas keamanan menjadi faktor penting dalam menentukan karakteristik pelayanan. Maka perusahaan dapat menggunakan atribut-atribut lain untuk meningkatkan kepuasan pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan antara lain: Pendidikan dan pelatihan pegawai, insentif dan penghargaan, ruang dan peralatan P3K, Tempat Parkir motor dan mobil, tata letak fasilitas tepat, dan pakaian rapi.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, meskipun tidak sedikit hambatan, rintangan serta tantangan yang dihadapi hal tersebut dapat dijadikan sebagai pemicu semangat bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis membahas mengenai judul *"Perancangan Quality Function Deployment (QFD) Berdasarkan Variabel Servis Quality (SERVQUAL) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Di PT. Kerete Api Indonesi. (Studi Kasus Di Stasiun Kereta Api Bekasi)"*.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu maka pada kesempatan ini dengan tulus dan rendah hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Ir. Budi Sumartono, MT., selaku Pembimbing Tugas Akhir, yang telah banyak memberikan arahan, bimbimngan dan bantuannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Darma Persada .
3. Bapak-bapak dan ibu dosen Penguji seminar dan sidang Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen Pengajar di Universitas Darma Persada, yang telah memberikan ilmunya kepada kami.
5. Bapak Darwanto dari PT.KAI selaku Pimpinan Menejemen Stasiun Pondok Kopi serta para stafnya dan karyawannya.

6. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan yang tidak putus-putusnya, Angge, Jenal, Eko, Norman, Roy, Heti dan temen-teman lainnya yang tidak saya sebutkan namanya satu-persatu.
7. Kedua Orang Tua, Ayah dan Bunda tercinta, kakak-kakak dan adikku tersayang, yng telah memberi dukungannya tak henti-henti baik moral maupun materil.
8. Istri dan Anakku Tercinta terima kasih atas cinta, do'a, semangat, dan motivasi terbesar dari kalian untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. dan bantuannya yang tulus, dari istri tercinta sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki serta menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna maka, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Agustus 2009



Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar	iii
Lembar Pengesahan	v
Lembar Pengesahan Tugas Akhir.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.3.1. Maksud Penelitian	3
1.3.2. Tujuan Penelitian	3
1.4. Pembatasan Masalah	4
1.5. Metode Pengumpulan Data	4
1.6. Sistematika Penulisan	5

BAB II	LANDASAN TEORI	8
2.1.	Jasa dan Kualitas Jasa	8
2.1.1.	Jasa	9
2.1.2.	Kualitas Jasa	8
2.2.	Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.2.2.	Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	13
A.	Pengambilan Sampel Probabilitas/Acak	13
B.	Pengambilan Sampel Non Probabilitas/Non Acak	15
2.4.	Ukuran Sampel.....	16
2.5.	Metode Service Quality (SERVQUAL)	18
2.6.	Metode Quality Function Deployment (QFD)	26
2.6.1.	Definisi Quality Function Deployment (QFD)	26
2.6.2.	Perkembangan QFD	26
2.6.3.	Keuntungan QFD	27
2.6.4.	Proses QFD	28
2.6.4.1.	House of Quality	30
2.6.4.2.	Langkah-Langkah Pembuatan House of Quality	32
2.7.	Integrasi Metode SERVQUAL dan QFD	35

BAB III	KERANGKA PEMECAHAN MASALAH	38
3.1.	Identifikasi Masalah	38
3.2.	Studi Pustaka	41
3.3.	Tujuan Penelitian	41
3.4.	Pengumpulan Data	41
3.4.1.	Identifikasi Sampel	41
3.4.2.	Identifikasi Variabel	42
3.5.	Pengolahan Data	42
3.5.1.	Metode Service Quality (SERVQUAL)	42
3.5.2.	Metode Quality Function Deployment (QFD)	42
3.6.	Analisis dan Pembahasan	43
3.7.	Kesimpulan dan Saran	43
3.7.1.	Kesimpulan	43
3.7.2.	Saran	43
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	44
4.1.	Pengumpulan Data	44
4.1.1.	Sejarah Umum Perusahaan	44
A.	Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (KAI).....	45
B.	Budaya Perusahaan	45
C.	Strategi Perusahaan	45
D.	Multi Keunggulan Kereta Api	47
E.	Pelayanan Jasa Kereta Api	49
F.	Pembagian Daerah Operasi	51

G. Stasiun Kereta Api Pondok Kopi	51
4.1.2. Penentuan Sampel Minimum	53
4.1.3. Data Penelitian	55
4.1.3.1. Karakteristik Responden	55
4.1.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	57
4.2. Pengolahan Data	59
4.2.1. Metode Service Quality (SERVQUAL).....	59
4.2.2. Metode Quality Function Deployment (QFD).....	61
4.2.2.1. Pembuatan Rumah Kualitas (House Of Quality)	61
A. Menentukan Customer Requirement atau Whats	62
A.1. Bobot Kepentingan untuk Variabel Whats.....	62
B. Menentukan Technical Requirement atau Hows	66
C. Menentukan Hubungan Antara Whats dengan Hows	68
D. Menentukan Hubungan Antara Hows dengan Hows	73
E. Benchmarking untuk Variabel Whats.....	79
F. Target Value untuk Variabel Whats	80
G. Sales Point untuk Variabel Whats	82

	H. Absolute Weight untuk Variabel Whats....	83
	I. Tingkat Kesulitan (Organizational Difficult) untuk Variabel Hows	85
	J. Absolute Weight untuk Hows	86
	K. Absolute Weight Factor untuk Hows	88
	L. Relative Weight untuk Hows.....	89
	M. Relative Weight Factor untuk Hows.....	91
	N. How Muches.....	92
	O. Benchmarking untuk Hows.....	94
	P. House Of Quality	96
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	98
	5.1. Analisis	98
	5.1.1. Analisis Metode Service Quality (SERVQUAL).....	98
	5.1.2. Analisis Metode Quality Function Deployment (QFD)	98
	A. Analisis Atribut Whats	98
	B. Analisis Atribut Hows	99
	C. Analisis Hubungan Antara Whats ,dengan Hows.....	100
	D. Analisis Hubungan Antara Hows dengan Hows.	102
	E. Analisis Benchmarking untuk Variabel Whats....	104
	F. Analisis Target Value untuk Whats	105
	G. Analisis Sales Point untuk Whats	105

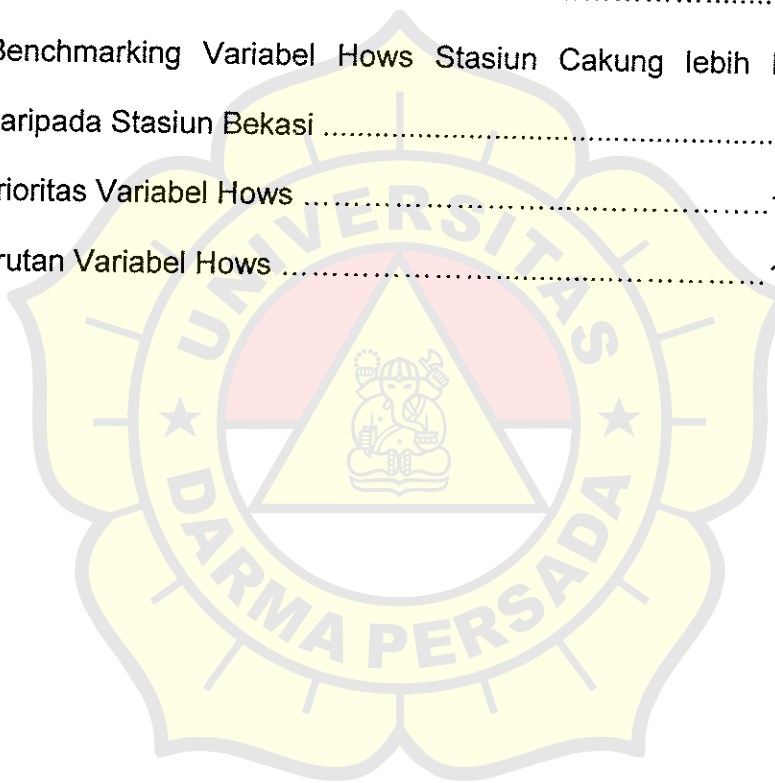
H. Analisis Absolute Weight untuk Whats	106
I. Analisis Tingkat Kesulitan untuk Hows	106
J. Analisis Absolute Weight untuk Hows	107
K. Analisis Absolute Weight Factor untuk Hows ...	107
L. Analisis Relative Weight untuk Hows.....	107
M. Analisis Relative Weight Factor untuk Hows	108
N. Analisis How Muches	108
O. Analisis Benchmarking untuk Hows.....	110
P. Analisis House Of Quality	111
5.2. Pembahasan	113
5.2.1. Pembahasan Metode (SERVQUAL).....	113
5.2.2. Pembahasan Metode(QFD)	113
A. Pembahasan Atribut Whats.....	113
B. Pembahasan Atribut Hows.....	114
C. Pembahasan Hubungan Antara Whats dengan Hows	114
D. Pembahasan Hubungan Antara Hows dengan Hows	115
E. Pembahasan Benchmarking untuk Variabel Whats	116
F. Pembahasan Target Value untuk Whats	116
G. Pembahasan Sales Point untuk	117
H. Pembahasan Absolute Weight untuk Whats.....	117
I. Pembahasan Tingkat Kesulitan untuk Hows ...	118

J. Pembahasan Absolute Weight untuk Hows.....	119
K. Pembahasan Absolute Weight Factor untuk Hows	120
L. Pembahasan Relative Weight untuk Hows	121
M. Pembahasan Relative Weight Factor untuk Hows	122
N. Pembahasan How Muches	122
O. Pembahasan Benchmarking untuk Hows.....	123
P. Pembahasan House Of Quality	123
5.3 Usulan Perbaikan Perusahaan (PT.KAI).....	125
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	125
6.1. Kesimpulan	125
6.2. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

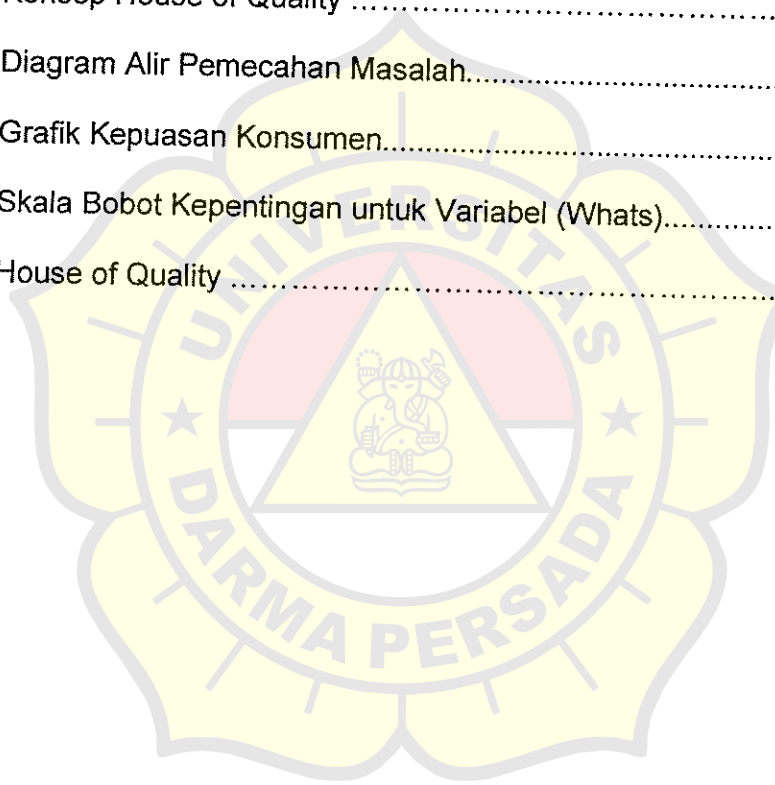
Tabel 4.1. Jadwal keberangkatan KRL AC Ekonomi Stasiun Bekasi.....	52
Tabel 4.2. Tempat Wawancara Responden.....	55
Tabel 4.3. Karakteristik Responden.....	56
Tabel 4.4. Atribut atau Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.5. Variabel-Variabel Persepsi Konsumen	61
Tabel 4.6. Bobot Kepentingan untuk Variabel Whats	63
Tabel 4.7. Skala Kepentingan untuk Variabel Whats.....	65
Tabel 4.8. Variabel Technical Requirement atau Hows	67
Tabel 4.9. Hubungan Whats dengan Hows.....	68
Tabel 4.10. Hubungan Hows dengan Hows	74
Tabel 4.11. Benchmarking untuk Variabel Whats.....	79
Tabel 4.12. Target Value untuk Variabel Whats.....	81
Tabel 4.13. Sales Point untuk Variabel Whats	82
Tabel 4.14. Absolute Weight untuk Variabel Whats	84
Tabel 4.15. Tingkat Kesulitan untuk Variabel Hows	85
Tabel 4.16. Absolute Weight untuk Hows	87
Tabel 4.17. Absolute Weight Factor untuk Hows	88
Tabel 4.18. Relative Weight untuk Variabel Hows	90
Tabel 4.19. Relative Weight Factor untuk Variabel Hows	91
Tabel 4.20. How Muches	92

Tabel 4.21. Benchmarking untuk Variabel Hows.....	95
Tabel 5.1. Persentase Hubungan Variabel Whats dengan Variabel Hows.....	101
Tabel 5.2. Persentase Hubungan Antara Variabel Hows.....	102
Tabel 5.3. Benchmarking Variabel Whats Stasiun Cakung lebih Baik daripada Stasiun Bekasi	104
Tabel 5.4. Pengelompokkan How Muches	109
Tabel 5.5. Benchmarking Variabel Hows Stasiun Cakung lebih Baik daripada Stasiun Bekasi	111
Tabel 5.6. Prioritas Variabel Hows	112
Tabel 5.7. Urutan Variabel Hows	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual Kualitas Layanan.....	20
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Layanan.....	24
Gambar 2.3. Model 4 Fase QFD	29
Gambar 2.4 Konsep House of Quality	30
Gambar 3.1. Diagram Alir Pemecahan Masalah.....	40
Gambar 4.1. Grafik Kepuasan Konsumen.....	58
Gambar 4.2. Skala Bobot Kepentingan untuk Variabel (Whats).....	65
Gambar 4.3. House of Quality	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha di bidang transportasi dewasa ini semakin beragam dan berkembang baik transportasi darat, udara, maupun laut. Situasi dan kondisi krisis di segala aspek yang mengglobal dan berdampak pada hampir semua sektor mengalami masalah kompleks yang perlu diberi solusi secara adaptif, proaktif, tepat dan cepat. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa dan angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air.

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa transportasi darat. Guna meningkatkan kualitas pelayanannya perusahaan harus melakukan usaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa kereta api, antara lain dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, kecakapan pelayanan dari para petugas, dan kondisi lingkungan stasiun yang aman, nyaman, serta teratur sehingga para pengguna jasa kereta api akan merasa puas.

Masalah keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kereta, kebersihan stasiun, percaloan tiket, kenyamanan di stasiun, sampai lahan parkir yang kurang memadai menjadi hal yang harus diperhatikan

perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terwujud.

Sebagai salah satu stasiun yang ramai dalam daerah operasi 1- divisi JABOTABEK, Stasiun Kereta Api Pondok Kopi sangat memperhatikan kekurangan-kekurangan yang menjadi masalah bagi konsumennya, kurang nyamannya lahan parkir, keterlambatan kedatangan kereta hingga kenyamanan di stasiun adalah beberapa masalah yang harus segera di selesaikan agar para pengguna jasa kereta api khususnya Kereta Api Rangkaian Listrik (KRL) kelas AC Ekonomi dapat merasa nyaman dan terpuaskan.

1.2. Perumusan Masalah

PT. KAI khususnya Stasiun Kereta Api Pondok Kopi dituntut untuk selalu melakukan peningkatan pada kualitas pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari kekurangan dan kelemahan terhadap pelayanan yang diberikan baik sarana maupun prasarananya, dalam menyediakan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa seperti ketepatan keberangkatan dan waktu tiba kereta api, tersedianya fasilitas-fasilitas yang diperlukan pengguna jasa, dan lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak perusahaan harus mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga diketahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki menurut persepsi para pengguna jasa. Permasalahan lain yang akan dibahas dalam penelitian ini

adalah menentukan variabel-variabel yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa serta menentukan cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebutuhan,kepuasan dan keinginan konsumen, khususnya konsumen Kereta Api Rangkaian Listrik (KRL) kelas AC Ekonomi jurusan Bekasi-Jakarta Kota di Stasiun Pondok Kopi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen Kereta Api Rangkaian Listrik (KRL) kelas AC Ekonomi jurusan Bekasi-Jakarta Kota di stasiun Pondok Kopi.
2. Mengidentifikasi prioritas-prioritas cara meningkatkan kualitas layanan jasa di Stasiun Pondok Kopi.

1.4. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas pengguna jasa transportasi PT. KAI di Stasiun Pondok Kopi. Agar penelitian tidak melebar dari tujuan yang ingin dicapai, maka diberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas jasa, pada Stasiun Kereta Api Pondok Kopi khususnya untuk pengguna jasa kereta api rangkaian listrik kelas AC Ekonomi jurusan Bekasi-Jakarta Kota.
2. Data responden diambil hanya pada bulan Juli 2009
3. Responden penelitian adalah pengguna jasa kereta api rangkaian listrik kelas AC Ekonomi jurusan Bekasi-Jakarta Kota di Stasiun Pondok Kopi.
4. Data yang digunakan bukan merupakan data keseluruhan dari populasi, hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala seperti ukuran populasi yang tidak diketahui, kendala biaya, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, data yang diambil diasumsikan mewakili populasi pengguna jasa, hal ini dikarenakan tidak jauh berbedanya persepsi dari setiap pengguna jasa.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penelitian ini menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

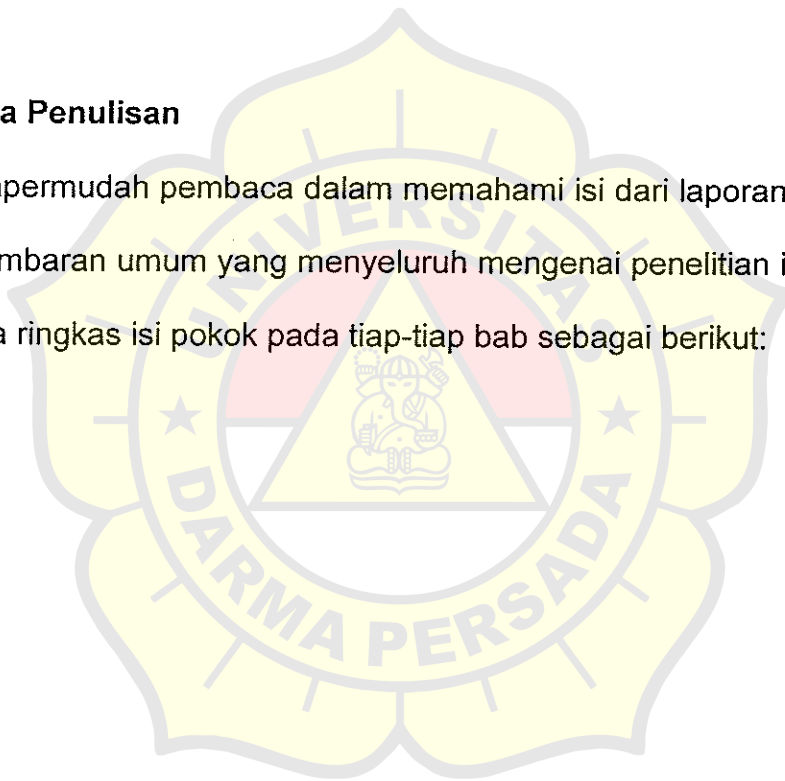
Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian dengan mewawancarai responden, yaitu mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data melalui buku-buku, catatan-catatan, dokumentasi-dokumentasi yang ada kaitannya dengan penelitian ini, yang dimaksudkan untuk melengkapi data yang belum lengkap.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari laporan ini dan memperoleh gambaran umum yang menyeluruh mengenai penelitian ini akan diuraikan secara ringkas isi pokok pada tiap-tiap bab sebagai berikut:



BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, pembatasan masalah dan metode pengumpulan data serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan kerangka teori yang terkait yang dipakai untuk penyelesaian masalah.

BAB III : KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

Pada bab ini diuraikan suatu pendekatan pemecahan masalah berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga terdapat diagram alir pemecahan masalah untuk memecahkan masalah.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai data-data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan di Stasiun Pondok Kopi, khususnya wawancara dengan pengguna jasa kereta api rangkaian listrik kelas AC Ekonomi. Kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam menyelesaikan masalah.

BAB V: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan analisis dari hasil pengolahan data dan kemudian dilakukan pembahasan berdasarkan analisis yang diperoleh.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya serta mengemukakan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.

