

# IMPLEMENTASI METODE SIX SIGMA DAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

*by* Journal PDm Bengkulu

---

**Submission date:** 28-Dec-2020 01:52AM (UTC-0800)

**Submission ID:** 1481645079

**File name:** Rita\_Nilawati,IMPLEMENTASI\_METODE\_vol1\_no1\_83-97.doc (2.96M)

**Word count:** 2874

**Character count:** 18421



## IMPLEMENTASI METODE SIX SIGMA DAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR

Rita Nilawati<sup>1</sup>, Liza Yulianti, M.Kom<sup>2</sup>, Eko Suryana, M.Kom<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [lizay@yahoo.ac.id](mailto:lizay@yahoo.ac.id)

### How to Cite :

Rita Nilawati<sup>1</sup>, Liza Yulianti, Eko Suryana. 2020. IMPLEMENTASI METODE SIX SIGMA DAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR. GATOTKACA Journal. DOI:<https://doi.org/10.37638/gatotkaca.1.1.83-96>

### ARTICLE HISTORY

Received [12Januari 2020]

Revised [16 Februari 2020]

Accepted [20 Maret 2020]

### KEYWORDS

Implementation, SixSigmaMethod, Servqual, CustomerSatisfactionLevel, PT.Lautan Berlian Utama Motor

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



### ABSTRAK

PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu bukan hanya menawarkan jasa penjualan, namun juga menawarkan layanan purna jual yang mencakup perawatan dan perbaikan serta suku cadang mobil Mitsubishi. PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu selama ini sudah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan baik satu sama lain antar divisi agar dapat mempermudah proses pengolahan data baik data penjualan maupun data perawatan dan perbaikan serta suku cadang. Namun dibalik aplikasi yang sudah terintegrasi ini, masih terdapat satu aplikasi yang belum dimiliki oleh PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu, yakni aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

Aplikasi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor dibuat menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .Net dan database SQL Server. Aplikasi ini sudah diterapkan suatu metode yaitu metode six sigma, dimana hasil penilaian kepuasan masyarakat akan diproses ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor. Output yang dihasilkan dalam bentuk grafik, dimana jika nilai DPMO yang tertinggi, bisa dikatakan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan pemberian/peningkatan ke depannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan



pada PT. Lautan Berlian Utama Motor. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, fungsional dari aplikasi berjalan sesuai dengan harapan dari skenario pengujian yang telah dilakukan.

### A 3 TRACT

PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu not only offers sales services, but also offers after-sales services that include maintenance and repair as well as Mitsubishi auto parts. PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu has been using a system that is well integrated with each other between divisions in order to facilitate data processing both sales and maintenance and repair data and spare parts. But behind this integrated application, there is still one application that PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu, the application that can measure the level of customer satisfaction in the services provided at PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu. Application in determining the level of customer satisfaction at PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu was created using the Visual Basic .Net programming language and SQL Server database. This application has applied a method, namely the six sigma method, where the results of community satisfaction assessment will be reprocessed to determine the level of customer satisfaction at PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu. The output is in graphical form, where if the DPMO value is the highest, it can be said that these attributes need to be improved / improved in the future to improve the quality of service at PT. Lautan Berlian Utama Motor Branch of Bengkulu. Based on the tests that have been carried out, the functionalities of the application run according to the expectations of the testing scenario that has been carried out.

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia IPTEK yang demikian pesatnya telah membawa manfaat luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Jenis-jenis pekerjaan yang sebelumnya menuntut kemampuan fisik cukup besar, kini relatif sudah bisa digantikan oleh perangkat mesin-mesin otomatis. Dalam bidang informasi dan komunikasi telah terjadi kemajuan yang sangat pesat, yakni lebih cepat dalam mendapatkan informasi-informasi yang akurat dan terbaru.

Persaingan industri dewasa ini menjadi sangat ketat seiring dengan banyaknya perusahaan industri yang menawarkan produk dengan inovasi baru dan berlomba-lomba untuk menarik minat konsumen. Kualitas menjadi faktor yang penting yang



digunakan sebagai acuan kepuasan dari konsumen dalam menentukan barang yang akan digunakan.

Kepuasan masyarakat jarang didasarkan hanya pada hubungan dengan seseorang atau satu aspek dari suatu perusahaan. Banyak segi bisnis lainnya, seperti layanan masyarakat, pengiriman produk atau jasa, mutu produk, dan lain-lain berdampak pada kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat adalah suatu proses multi-stage bukan suatu proses single-stage. Ini berarti lebih sukar untuk menjangkau suatu tingkatan enam sigma dalam kepuasan masyarakat.

PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu bukan hanya menawarkan jasa penjualan, namun juga menawarkan layanan purna jual yang mencakup perawatan dan perbaikan serta suku cadang mobil Mitsubishi. PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu selama ini sudah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan baik satu sama lain antar divisi agar dapat mempermudah proses pengolahan data baik data penjualan maupun data perawatan dan perbaikan serta suku cadang. Namun dibalik aplikasi yang sudah terintegrasi ini, masih terdapat satu aplikasi yang belum dimiliki oleh PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu, yakni aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu dengan cara membuat suatu aplikasi, dimana aplikasi ini terdapat point-point pertanyaan yang harus dijawab oleh pelanggan, sehingga hasil akhir yang didapatkan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini masih kurang nyaman dirasakan oleh pelanggan. Dalam penelitian ini akan menggunakan konsep Servqual (Service Quality) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama, dengan mengkombinasikan Metode Six Sigma didalamnya. Six Sigma merupakan sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan suatu pengukuran target Sigma Quality Level. Kerangka analisis yang digunakan dalam analisis ini dikenal dengan DMAIC yaitu define, measure, analyze, improve, dan control. Kelima tahapan tersebut, dilakukan sebagai usaha dari peningkatan suatu kinerja. Metode ini mempunyai tujuan untuk selalu memperkecil variasi hingga mendekati ke arah sempurna (zero defect).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang "Implementasi Metode Six Sigma Dan Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lautan Berlian Utama Motor".

## LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci. Implementasi ini tidak hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. [1]

### 2. Metode Six Sigma

Six Sigma sendiri adalah metodologi terstruktur untuk memperbaiki proses yang difokuskan pada usaha mengurangi variasi proses (process variances) sekaligus mengurangi cacat (produk atau jasa yang diluar spesifikasi) dengan menggunakan statistik dan problem solving tools secara intensif. Selain itu, secara harfiah, Six Sigma



atau 6 dapat dijelaskan sebagai proses yang memiliki kemungkinan cacat (defect opportunity) sebanyak 3,4 buah dalam satu juta produk atau jasa [2].

Six Sigma pada beberapa organisasi diartikan sebagai suatu ukuran kualitas yang bergerak ke arah kesempurnaan, hal tersebut artinya Six Sigma merupakan suatu disiplin pendekatan melalui data dan suatu metodologi untuk mengurangi atau meniadakan kesalahan(defect) dalam semua proses pelayanan. Dalam tingkatan sigma perusahaan dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan salah satunya dapat menggunakan metode Define, Measure, Analyze, Improvement, Control (DMAIC) dari Six Sigma, sebagai problem solving dalam melakukan perbaikan secara terus menerus

$$\text{Nilai Sigma} = \text{normsinv} \left( 1 - \frac{DPMO}{1000000} \right) + 1,5$$

### 3. Service Quality

Penting bagi seorang analis dan perancang untuk menyadari adanya kualitas dalam sistem. Salah satu tinjauannya adalah kualitas sistem dalam memberikan layanan yang disebut kualitas layanan (SERVQUAL). SERVQUAL dapat digunakan sebagai dia[1]osa untuk melihat area keunggulan dan kegagalan pendek layanan [3]

### 4. Bahasa Pemrograman Visual Basic .Net

Visual Basic .Net adalah generasi selanjutnya dari Visual Basic. Visual Basic .Net memungkinkan untuk membangun aplikasi *database client* atau *server* performa tinggi dan sangat cocok didampingkan dengan perangkat lunak SQL Server. .NET Framework merupakan model *platform* yang memudahkan dalam membangun lingkungan aplikasi yang terdistribusi di Internet. Platform .Net Framework terdiri dari dua bagian utama [4]

### 5. SQL Server 2008r2

SQL Server merupakan suatu *Relational Database Management Systems* (RDBMS) yang digunakan untuk menyimpan data. Data yang disimpan pada *database* bisa dalam skala kecil maupun besar. Selain itu, penyajiannya merupakan penyajian pada level fisik karena kita akan menyimpan langsung data pada *database* dengan kondisi yang sebenarnya, yaitu disimpan pada tabel apa, kolom mana, dan menggunakan tipe dat[1] saat penyimpanan [4].

### 6. Konsep Perancangan Database

a. Pangkalan data atau basis data (bahasa Inggris: *database*), atau sering pula dieja basis data, adalah kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa dan menggunakan suatu program [1] untuk memperoleh informasi.

Penulis melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan masalah yang akan dibahas kepada Bapak Auliea Prima Wijaya selaku Staf Bagian Umum dan Personalia di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

#### b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data yang diambil dari perpustakaan atau instansi yang berupa karya ilmiah, jurnal, buku-buku yang berhubungan dengan penulisan ini.

#### 1. Analisis Sistem Aktual

3

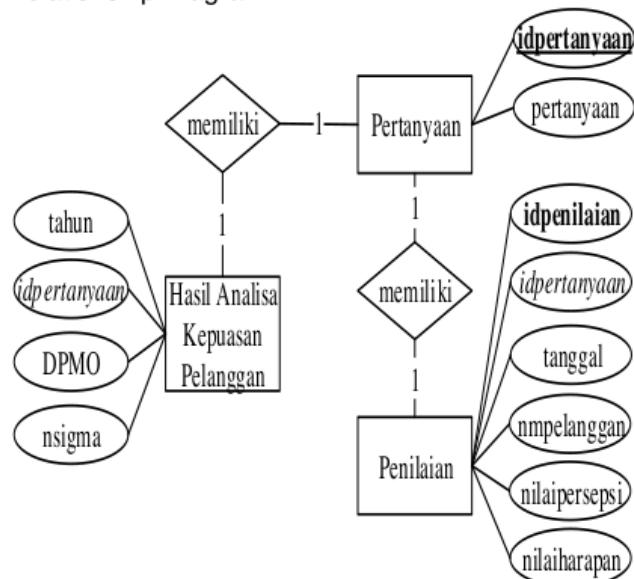
PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu menawarkan jasa penjualan, namun juga menawarkan layanan purna jual yang mencakup perawatan dan perbaikan serta suku cadang mobil Mitsubishi. PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu



selama ini sudah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan baik satu sama lain antar divisi agar dapat mempermudah proses pengolahan data baik data penjualan maupun data perawatan dan perbaikan serta suku cadang. Namun dibalik aplikasi yang sudah terintegrasi ini, masih terdapat satu aplikasi yang belum dimiliki oleh PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu, yakni aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

### 2. Analisis Sistem Baru

3. Dalam kesempatan ini, penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu dengan cara membuat suatu aplikasi, dimana aplikasi ini terdapat point-point pertanyaan yang harus dijawab oleh pelanggan, sehingga hasil akhir yang didapatkan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini masih kurang nyaman dirasakan oleh pelanggan.



Gambar 3. ERD

1

dari basis data tersebut. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan memanggil kueri (*query*) basis data disebut sistem manajemen basis data (*Database Management System/DBMS*). Sistem basis data dipelajari dalam ilmu informasi[4].

### 7. Diagram Alir Data

Diagram Arus Data atau yang sering disebut sebagai *Data Flow Diagram* (DFD) merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program. Diagram Arus Data mempunyai empat komponen utama yaitu entitas (*entities*), proses (*process*), media penyimpanan (*data storage*) dan arus data (*data flows*). Ke empat komponen tersebut menggambarkan arus sistem agar mudah dipahami[5].



### 8. Entity Relationship Diagram

*Entity Relationship Diagram (ERD)* data model didasarkan pada persepsi terhadap dunia nyata yang tersusun atas kumpulan objek-objek dasar yang disebut entitas dan hubungan antar objek. Entitas adalah sesuatu atau objek dalam dunia nyata yang dapat dibedakan dari objek lain. Misal: mahasiswa, dan matakuliah. Entitas digambarkan dalam basis data dengan kumpulan atribut. Misalnya: nim, nama, alamat, dan kota. Relasi adalah hubungan antara beberapa entitas. Misalnya: relasi menghubungkan mahasiswa dengan mata kuliah yang diambilnya [5].

## METODE PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

#### Observasi

Dalam pengumpulan data melalui observasi, penulis datang langsung untuk mengamati serta mengetahui proses penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelayanan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor.

1

#### Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan masalah yang akan dibahas kepada Bapak Auliea Prima Wijaya selaku Staf Bagian Umum dan Personalia di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

1

#### a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data yang diambil dari perpustakaan atau instansi yang berupa karya ilmiah, jurnal, buku-buku yang berhubungan dengan penulisan ini.

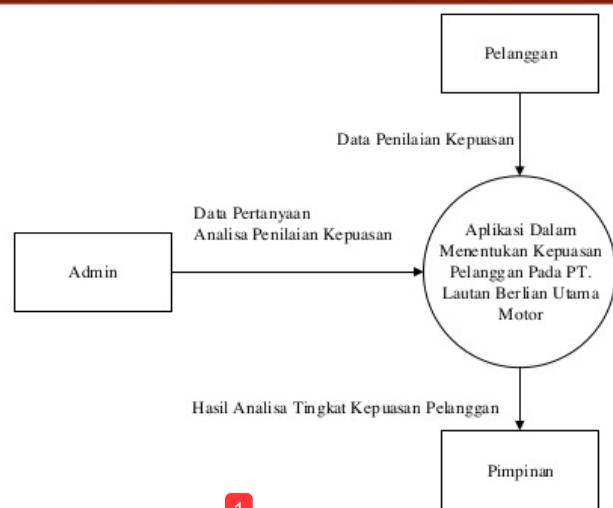
#### 3. Analisis Sistem Aktual

PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu menawarkan jasa penjualan, namun juga menawarkan layanan purna jual yang mencakup perawatan dan perbaikan serta suku cadang mobil Mitsubishi. PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu selama ini sudah menggunakan sistem yang terintegrasi dengan baik satu sama lain antar divisi agar dapat mempermudah proses pengolahan data baik data penjualan maupun data perawatan dan perbaikan serta suku cadang. Namun dibalik aplikasi yang sudah terintegrasi ini, masih terdapat satu aplikasi yang belum dimiliki oleh PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu, yakni aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu.

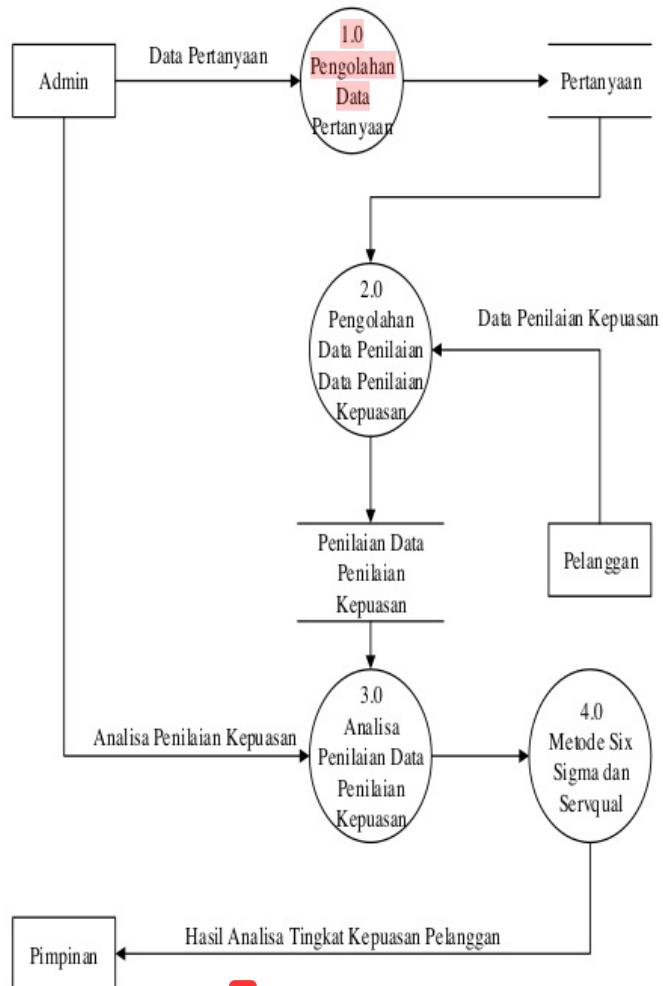
#### Analisis Sistem Baru

Dalam kesempatan ini, penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Bengkulu dengan cara membuat suatu aplikasi, dimana aplikasi ini terdapat point-point pertanyaan yang harus dijawab oleh pelanggan, sehingga hasil akhir yang didapatkan adalah tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan, agar dapat dilakukannya perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini masih kurang nyaman dirasakan oleh pelanggan.

#### 4. Diagram Alir Data



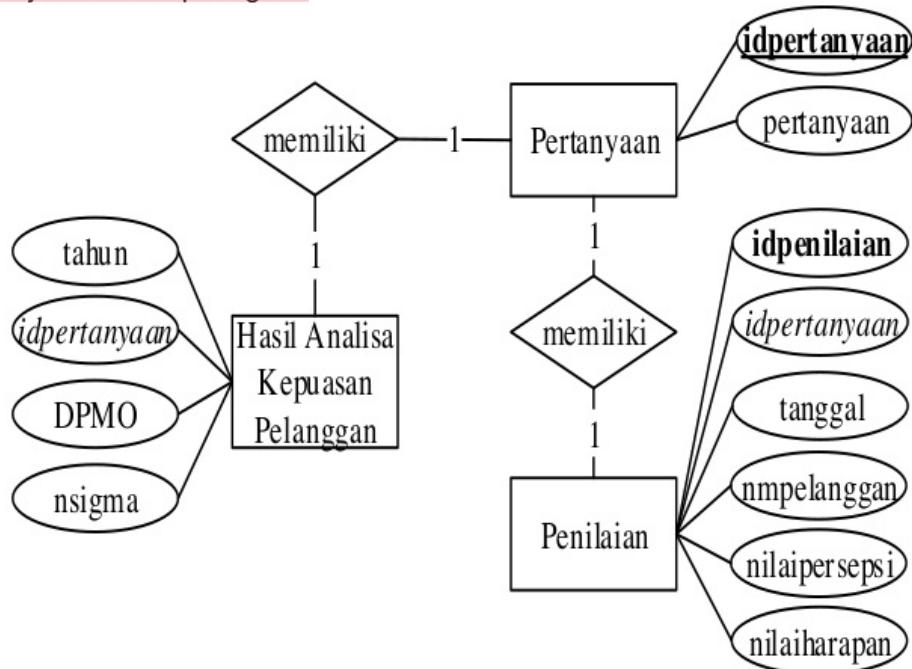
1 Gambar 1. Diagram Konteks



1 Gambar 2. DAD Level 0



### 5. Entity Relationship Diagram



Gambar 3. ERD

### HASILDAN PEMBAHASAN

Aplikasi dalam menerangkan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor dibuat menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .Net dan database SQL Server. Aplikasi ini sudah diterapkan suatu metode yaitu metode six sigma, dimana hasil penilaian kepuasan masyarakat akan diproses ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor. Output yang dihasilkan dalam bentuk grafik, dimana jika nilai DPMO yang tertinggi, bisa dikatakan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan pemberian/perbaikan ke depannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor



Form login digunakan untuk membatasi hak akses dari penggunaan aplikasi Sistem



Pendukung Keputusan

Gambar 6. Form Menu Utama Admin

Input data pertanyaan merupakan form input data yang digunakan oleh admin untuk mengelola data pertanyaan berdasarkan dimensi yang telah ditetapkan sebelumnya. Total dari pertanyaan tersebut sebanyak 24 pertanyaan

ID Pertanyaan	pertanyaan
Q01	Penampilan karyawan rapi dan profesional?
Q02	Fasilitas yang berdaya tarik visual (enak dipandang)
Q03	Keberadaan tempat parkir yang luas
Q04	Lingkungan kantor bersih
Q05	Ruang tunggu yang nyaman

Gambar 7. Form Input Data Pertanyaan

Input data analisa penilaian kepuasan pelanggan merupakan form input data yang digunakan oleh admin untuk mengelola hasil penilaian kepuasan pelanggan, guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan per atribut pertanyaan.

Pelanggan dapat melakukan penilaian kepuasan dengan menjawab masing-masing pertanyaan yang sudah ditetapkan.



Penilaian Kepuasan Pelanggan

ID Penilaian	p014
Tanggal Penilaian	24 November 2018
Nama Pelanggan	Andi

Pertanyaan

No. 1 Penampilan karyawan rapi dan profesional?

Penilaian Pelanggan :

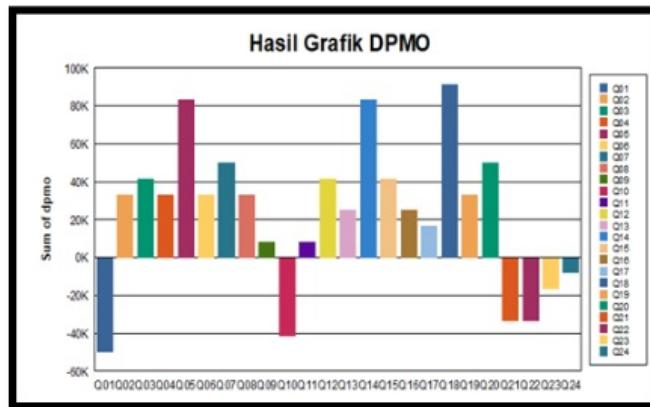
Persepsi/Kenyataan     5     4     3     2     1

Ekspektasi/Harapan     5     4     3     2     1

Keterangan :

Persepsi/Kenyataan    Ekspektasi/Harapan :  
 5 = Sangat Puas (SP)    5 = Sangat Penting (SP)  
 4 = Puas (P)    4 = Penting (P)  
 3 = Cukup Puas (CP)    3 = Cukup Penting (CP)  
 2 = Tidak Puas (TP)    2 = Tidak Penting (TP)  
 1 = Sangat Tidak Puas (STP)    1 = Sangat Tidak Penting (STP)

Gambar 10. Input Penilaian Kepuasan



Pada Grafik tersebut dijabarkan nilai DPMO berdasarkan masing-masing ID Pertanyaan, dimana terdapat 24 pertanyaan yang diajukan ke pelanggan. Dari hasil grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa yang perlu dilakukan perbaikan pelayanan terdapat pada pertanyaan Q18 yaitu (Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada customer). Hasil ini dilihat dari nilai grafik yang paling tinggi.

Adapun hasil pengujian kuisioner uji coba program tersebut, antara lain :

1. Dalam pengoperasian aplikasi mudah dimengerti.
2. Aplikasi dapat membantu dalam proses penilaian kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor Bengkulu

dalam pemilihan furniture pada Toko Khalim Mebel. Hal ini diperlukan agar tidak semua orang dapat mengakses aplikasi ini.



Gambar 4. Menu Utama

Login admin merupakan antarmuka aplikasi yang telah diberikan otentikasi pada username dan password, sehingga pengguna yang tidak mempunyai username dan password yang benar, tidak dapat mengakses aplikasi.

Login Admin	
Username	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
<input type="button" value="Login"/>	<input type="button" value="Exit"/>

Gambar 5. Login Admin

Menu utama admin merupakan form menu yang dapat digunakan oleh admin untuk proses pengolahan data.



Analisa Penilaian Kepuasan Pelanggan

Tahun	2018	▼
Proses	Cetak	Keluar

Data Hasil Penilaian Masyarakat :

Nama Pelanggan	ID Pertanyaan	Persepsi	Harapan
Alwi	Q01	5	5
Alwi	Q02	5	5
Alwi	Q03	5	5
Alwi	Q04	4	5
Alwi	Q05	4	4

Nilai Servqual (Service Quality)

idpertanyaan	persepsi	harapan	gap
Q01	4,193548387096774	4,67741935483871	-0,4838709677419...
Q01	4,333333333333333	4,833333333333333	-0,5
Q02	3,7419354838709675	4,387096774193548	-0,6451612903225...
Q02	3,8666666666666667	4,533333333333332	-0,6666666666666...
Q03	3,7096774193548385	4,4516129032258061	-0,7419354838709...
Q03	3,833333333333335	4,6	-0,7666666666666...

Nilai DPMO Sigma

idpertanyaan	harapan	persepsi	gap	targetkepuas	dpmo	sigma
Q01	4,677419...	4,193548...	-0,48387...	4	-48387,0...	2,548387...
Q01	4,833333...	4,333333...	-0,5	4	-83333,3...	2,583333...
Q02	4,387096...	3,741935...	-0,64516...	4	64516,12...	2,435483...
Q02	4,533333...	3,866666...	-0,66666...	4	33333,33...	2,466666...
Q03	4,451612...	3,709677...	-0,74193...	4	72580,64...	2,427419...
Q03	4,6	3,833333...	-0,76666...	4	41666,66...	2,458333...

Gambar 8. Form Input Data Analisa

Hasil analisa tingkat kepuasan pelanggan merupakan hasil dari proses pengolahan data penilaian kepuasan pelanggan untuk mendapatkan hasil grafik.



PT. LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR				
KOTA BENGKULU				
Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan				
Tahun : 2018				
Penilaian Kepuasan Pelanggan				
ID Penilaian	Nama Pelanggan	Pertanyaan	Persepsi	Harapan
p001	Ihsan	Penampilan karyawan rapi dan profesional?	5,00	5,00
p001	Ihsan	Fasilitas yang berdaya tarik visual (enak dipandang)	4,00	5,00
p001	Ihsan	Keberadaan tempat parkir yang luas	4,00	5,00
p001	Ihsan	Lingkungan kantor bersih	4,00	5,00
p001	Ihsan	Ruang tunggu yang nyaman	3,00	5,00
p001	Ihsan	Penempatan dan penggunaan media untuk informasi mudah dilihat dan diakses	5,00	5,00
p001	Ihsan	Jam pelayanan tepat waktu (buka-istirahat, tutup)	4,00	4,00
p001	Ihsan	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan	4,00	4,00
p001	Ihsan	Ketetapan karyawan dalam melayani customer	4,00	4,00
p001	Ihsan	Persyaratan administratif jelas dan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan	4,00	5,00
p001	Ihsan	Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan customer	4,00	4,00
p001	Ihsan	Kemudahan customer dalam melaporkan masalah	4,00	4,00
p001	Ihsan	Kesiapan Karyawan dalam merespon customer	4,00	5,00
p001	Ihsan	Kecepatan dalam menyelesaikan masalah dan keluhan	3,00	5,00
p001	Ihsan	Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan customer	5,00	5,00

Gambar 9. Output Data

3. Aplikasi dapat membantu memberikan informasi ke pihak PT. Lautan Berlian Utama Motor Bengkulu tentang tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan.
4. Aplikasi ini cukup membantu pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di PT. Lautan Berlian Utama Motor Bengkulu

## 1 KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Aplikasi dalam men<sup>1</sup>ukan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor dibuat menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .Net dan database SQL Server. Aplikasi ini sudah diterapkan suatu metode yaitu metode six sigma, dimana hasil penilaian kepuasan masyarakat akan diproses ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor.
2. Output yang dihasilkan dalam bentuk grafik, dimana jika nilai DPMO yang tertinggi, bisa dikatakan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan pembenahan/perbaikan ke depannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor
3. Dari hasil grafik nilai DPMO berdasarkan masing-masing ID Pertanyaan, dimana terdapat 24 pertanyaan yang diajukan ke pelanggan. Dari hasil grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa yang perlu dilakukan perbaikan pelayanan terdapat pada



- pertanyaan Q18 yaitu (Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya kepada customer). Hasil ini dilihat dari nilai grafik yang paling tinggi.
4. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, fungsional dari aplikasi berjalan sesuai dengan harapan dari skenario pengujian yang telah dilakukan.
  2. Saran
- Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan antara lain :
1. Agar dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lautan Berlian Utama Motor.
  2. Perlu adanya pengembangan pada aplikasi, dengan cara menerapkan metode sebagai bahan pertimbangan dalam melihat hasil tingkat kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Darmayuda, Ketut. 2014. Aplikasi Basis Data Dengan Visual Basic .NET Studi Kasus : Pengolahan Data Rekam Medis. Penerbit Informatika : Bandung.
- Fidayanti, Meriza. 2013. Perancangan dan Implementasi Rekam Medis Pasien Poli Umum Di Rumah Sakit Aisyiyah Muhammadiyah Padang Menggunakan PHP dan MySQL. Repository Universitas Andalas Padang. [repo.unand.ac.id](http://repo.unand.ac.id).
- Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jurnal TEKNOIF Vol.3 No.1 April 2015. ISSN : 228-2724.
- Prameswara, Dian Andika, dkk. 2014. Metode Servqual-Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto). Jurnal GAUSSIAN Vol.3 No.4 Tahun 2015. ISSN : 2339-2541.
- Wisnubroto, Petrus. Anggoro, Theo. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro INN Yogyakarta. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST) Periode III Yogyakarta 3 November 2012. ISSN : 1979-911X.

# IMPLEMENTASI METODE SIX SIGMA DAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

- |                 |   |     |
|-----------------|---|-----|
| 1               | jurnal.unived.ac.id   | 15% |
| Internet Source |   |     |
| 2               | ejournal-s1.undip.ac.id   | 4%  |
| Internet Source |   |     |
| 3               | Hermawati Sulaiman. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMBELI MOBIL MITSUBISHI PADA PT. LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR BENGKULU", Creative Research Management Journal, 2018 | 4%  |
| Publication     |   |     |

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 3%

Exclude bibliography

On

# IMPLEMENTASI METODE SIX SIGMA DAN SERVQUAL DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---