

# ANALISIS KEPUASAN BAGIAN FINISHING TERHADAP PELAYANAN PENGIRIMAN *SUPPLY AFTER WASH* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD*

Andrie Bagaskara<sup>1</sup>, Yustina Suhandini<sup>2</sup>, DwiIryaning<sup>3</sup>

Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga

Jl. Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia

E-mail: andrietagaskara96@gmail.com<sup>1</sup>, yustina.upm@gmail.com<sup>2</sup>

dwiiryaninghandayani@gmail.com<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Persaingan antar perusahaan semakin ketat dan keras, dimana setiap perusahaan berusaha memenangkan setiap persaingan dalam memasarkan hasil-hasil produksinya. Perusahaan yang tetap berhasil dan hidup hingga saat ini adalah mereka yang memenangkan pasar terutama PT. Eratex Djaja Tbk di kota Probolinggo bergerak di bidang *Garment* yang menghasilkan produk ekspor.

Dalam melayani permintaan-permintaan pasar luar negeri PT. Eratex Djaja Tbk dituntut agar pengiriman barang selalu tepat waktu dan komunikasi yang lancar juga hal yang penting. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu bisa berakibat *airing cost* (biaya pengiriman lewat udara) yang biasanya di karenakan salah satunya keterlambatan mengirim barang setelah cuci ke bagian finishing dan merespond keluhan bagian finishing terhadap barang *urgent*. Maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan bagian finishing terhadap pelayanan kondisi saat ini, sehingga metode yang akan di gunakan yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *ServiceQuality (ServQual)*. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuisioner. Subjek penelitian adalah bagian finishing di PT. Eratex Djaja Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspetasi* konsumen yaitu dengan rata-rata *persepsi* 3.96 dan rata-rata *ekspetasi* 4.36 nilai Gap rata-rata -0.40. maka dapat disimpulkan bahwa semua atribut pelayanan masih di bawah *ekspetasi* konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada.

**Kata kunci** : *Garment*, *Quality Function Deployment (QFD)*, *ServiceQuality (ServQual)*., *airing cost*.

**ANALYSIS OF FINISHING PART ON SATISFACTION  
SERVICES DELIVERY SUPPLY AFTER WASH USING  
SERVQUAL AND QFD METHODS**

**Andrie Bagaskara<sup>1</sup>, Yustina Suhandini<sup>2</sup>, DwiIryaning<sup>3</sup>**

Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga

Jl. Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia

E-mail: andriebabaskara96@gmail.com<sup>1</sup>, yustina.upm@gmail.com<sup>2</sup>

dwiiryaninghandayani@gmail.com<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

*The company is getting tighter and harder, where every company tries to win every competition in marketing its products. Companies that still succeed and live up to now are those who win the market, especially PT. Eratex Djaja Tbk in the city of Probolinggo is engaged in Garment which produces export products.*

*In serving foreign market demands of PT. Eratex Djaja Tbk is demanded that the delivery of goods is always on time and smooth communication is also important. Delivery of goods that are not on time can result in airing costs which are usually due to one of them being late sending goods after washing to the finishing section and responding to complaints about the finishing part of the goods urgent. Therefore, it is important to do research on satisfaction of the finishing part of the services with the current conditions. So the method that will be used is the method of Quality Function Deployment (QFD) and Service Quality (ServQual). This research is a case study conducted by retrieving data through the distribution of questionnaires. The research subjects were the MD user department at PT. Eratex Djaja Tbk.*

*the results of the study there are gaps between consumer perceptions and expectations, namely the average perception of 3.96 and average expectations of 4.36 Gap value on average -0.40. it can be concluded that all service attributes are still below the customer's expectations, this shows customers are not satisfied with the existing service*

**Keywords :** *Garment, Quality Function Deployment (QFD), ServiceQuality (ServQual), airing cost.*