
**STRATEGI PENINGKATAN PENJUALAN PUPUK UREA BERDASARKAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN
SERVQUAL DAN *QFD*
(STUDI KASUS : PT. PETROKIMIA GRESIK)**

Wafiyatul Hidayah¹, Erni Puspanantasari Putri²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, 60118, Indonesia
e-mail : wafiyatulhidayah259i@gmail.com

ABSTRAK

PT. Petrokimia Gresik merupakan salah satu Anak Perusahaan PT. Pupuk Indonesia yang memproduksi Pupuk dalam mendukung Program Pemerintah dalam rangka Meningkatkan Produksi Pertanian dan Ketahanan Pangan Nasional. Pada salah satu Unit Kerja yaitu Departemen Administrasi dan Penjualan terdapat satu Pupuk yang jarang ada Pemasukan yang tidak memenuhi dari Target Kuantum RKAP Perusahaan yaitu pupuk Urea dengan dibuktikan dari hasil Pra Penelitian, Data Kuantum Realisasi dan Target Kuantum RKAP Pupuk Urea pada tahun 2021. Pada penelitian ini dilakukan Analisis Persepsi dan harapan pelanggan dengan Metode *Servqual* untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Departemen Administrasi dan Penjualan Pupuk Urea. Hasil Pengukuran dalam mencari *gap* antara Persepsi dan harapan Pelanggan dari *Servqual* akan diperbaiki dengan *QFD*. Kemudian dilakukan Penyusunan strategi yang diterapkan pada Perusahaan. Hasil dari *Servqual* Menunjukkan Seluruh Dimensi memiliki Tingkat Kepuasan “Tidak Puas” yang artinya Pelanggan Menilai Pelayanan yang diberikan belum Memenuhi Harapan dari Pelanggan. Selanjutnya, dilakukan Analisis menggunakan *QFD* yang Menunjukkan bahwa Rata-rata semua Atribut perlu dilakukan Perbaikan. Indikator yang memerlukan Prioritas Utama adalah yang berhubungan dengan Kompetensi dari *PIC* Urea. Sehingga Rekomendasi dari pihak *AVP Pupuk Urea* adalah melakukan Pengadaan Evaluasi terhadap Kinerja dari *PIC* urea pada Departemen Administrasi dan Penjualan di PT. Petrokimia Gresik.

Kata kunci: Analisis *Gap*, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

PT. Petrokimia Gresik is a subsidiary of PT. Pupuk Indonesia which produces fertilizer in support of the Government's Program to Increase Agricultural Production and National Food Security. In one of the Work Units, namely the Administration and Sales Department, there is one Fertilizer that rarely has income that does not meet the Company's RKAP Quantum Target, namely Urea fertilizer as evidenced by the Pre-Research results, Quantum Data Realization and Quantum Target RKAP Urea Fertilizer in 2021. In the research This analysis is carried out by analyzing customer perceptions and expectations using the *Servqual* Method to Measure Service Quality of the Urea Fertilizer Sales and Administration Department. Measurement results in finding the gap between Customer Perceptions and expectations from *Servqual* will be corrected with *QFD*. Then do the preparation of strategies that are applied to the Company. The results of *Servqual* show that all dimensions have a "Unsatisfied" Satisfaction Level, which means that the customer assesses that the service provided has not met the expectations of the customer. Next, an analysis is carried out using *QFD* which shows that the average of all attributes needs to be improved. Indicators that require Top Priority are those related to the Competence of the Urea *PIC*. So the recommendation from the *AVP* of Urea Fertilizer is to conduct a Procurement Evaluation of the Performance of the urea *PIC* at the Administration and Sales Department at PT. Petrokimia Gresik.

Keywords: Customer Satisfaction, Gap Analysis, *Servqual*, *QFD*.

Jejak Artikel

Upload artikel : 18 Juni 2022
Revisi : 29 Juni 2022
Publish : 28 Juli 2022

1. PENDAHULUAN

Menurut Kotler Kepuasan Pelanggan berhubungan erat dengan mutu, mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk, dan demikian kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas.

Service Quality yang dipublikasikan di *Journal of Marketing* dalam artikel tersebut Parasuraman, dkk, mengemukakan konsep 5 kesenjangan kualitas layanan (*five service quality gaps*) yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan yakni : *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*. (Fandy, Tjiptono, 2008). Selanjutnya data yang diperoleh melalui *instrument Servqual* dapat di pergunakan untuk menghitung skor kesenjangan kualitas jasa pada berbagai level secara rinci, item *analysis, dimension by dimension analysis*, dan perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau *Gap Servqual*.

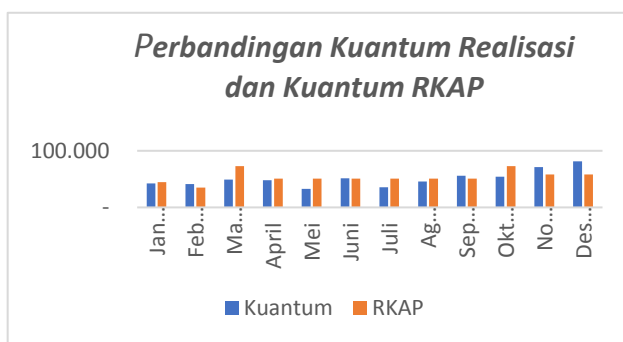
Dalam konteks pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan maka salah satu konsep yang dikenal adalah *Quality Function Deployment* atau biasa disingkat dengan *QFD*. Konsep *QFD* dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahapan produksi

benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan dengan kesesuaian yang maksimum pada setiap tahap pengembangan produk.

PT Petrokimia Gresik merupakan salah satu industri pupuk terlengkap di Indonesia yang bergerak dalam bidang produksi pupuk, bahan kimia, dan jasa-jasa lainnya. Jenis pupuk yang di produksi ialah pupuk tunggal serta pupuk majemuk diantaranya yaitu *Zwavelzuur Amonium (ZA), Zwavelzuur Kalium (ZK), Super Phosphate (SP), Phonska* dan Urea. PT Petrokimia Gresik merupakan salah satu perusahaan yang berada di bawah Holding Company PT Pupuk Indonesia (Persero) yang merupakan Badan usaha Milik Negara (BUMN).

Pada Departemen Administrasi dan Penjualan terdapat 3 bagian, yaitu : Pupuk, Non Pupuk dan Jasa. Dibagian Pupuk terdapat 2 macam yaitu, Sentralisasi dan Non Sentralisasi. Sentralisasi merupakan produk pupuk NPK dan Urea yang dikelola langsung oleh PT Pupuk Indonesia (Persero), kemudian sesudah terjadi kesepakatan dengan konsumen maka Pupuk Indonesia mengirimkan Surat Intruksi Penjualan (SIP) kepada PT Petrokimia Gresik kemudian baru bisa dilakukan proses pembelian dari konsumen kepada PT Petrokimia Gresik menggunakan *System Application and Processing (SAP)*. Sedangkan Non Sentralisasi merupakan produk *Zwavelzur Ammonium (ZA), Zwavelzur Kalium (ZK), Super Phosphate, Kapur Pertanian* dan PetroCas yang

dikelola langsung oleh anak perusahaan masing-masing yaitu PT Petrokimia Gresik. Dari beberapa produk yang dikelola oleh Departemen Administrasi dan Penjualan terdapat satu pupuk dalam kuantum penjualannya yang tidak memenuhi dari kuantum Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) untuk perusahaan yaitu pupuk Urea. Berikut dibawah ini merupakan data kuantum dan RKAP Urea pada tahun 2021.



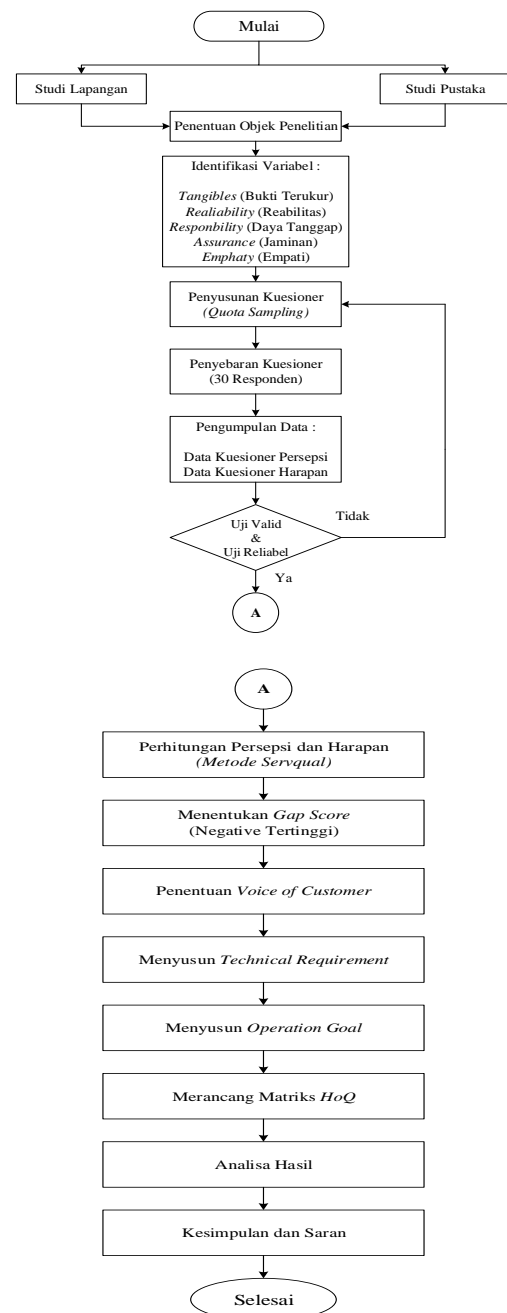
Gambar 1. Data Perbandingan Kuantum

Dari Gambar 1. diatas menunjukkan bahwa data kuantum penjualan pupuk urea pada tahun 2021 setiap bulannya banyak yang tidak sesuai dengan target kuantum RKAP yang di harapkan oleh perusahaan. Adanya ketidaksesuaian ini diakibatkan oleh pelayanan yang kurang maksimal dari Departemen Administrasi dan Penjualan, seperti dokumen-dokumen yang di proses lama, produk tidak sesuai harapan, dan *service* yang kurang maksimal. Dari permasalahan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu dari hasil pra penelitian para responden pupuk urea pada Departemen Administrasi dan Penjualan berdasarkan dari pengukuran *Skala Likert*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Petrokimia Gresik pada Departemen Administrasi dan Penjualan berada di

Jalan A. Yani, Gresik 61119. PT Petrokimia Gresik merupakan Anak Perusahaan atau *Holding Company* PT. Pupuk Indonesia (Persero). Pelaksanaan waktu penelitian akan dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan Januari 2022 sampai Juni 2022. Dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan beberapa tahap penelitian yaitu :



Gambar 2. Flowchart Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui media *social e-mail* dengan menggunakan *Google Form* kepada responden Departemen Administrasi dan Penjualan yang pernah membeli pupuk urea di PT Petrokimia Gresik.

Pada penelitian ini besarnya jumlah sampel yang akan digunakan dalam pengolahan data yaitu menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Quota Sampling* yang mana merupakan teknik sampling yang bergantung pada beberapa jumlah yang sudah ditetapkan sebelumnya. PT Petrokimia Gresik pada Departemen Administrasi dan Penjualan, konsumen yang berlangganan kebanyakan dari kalangan menengah keatas sehingga peneliti menemui kesulitan ketika akan melakukan penyebaran angket dikarenakan konsumen sibuk atau tidak mau mengisi, sehingga peneliti mengirim angket melalui media *social* yaitu *e-mail* dengan menggunakan *Google Form*, sehingga dari teknik kuota *sampling* maka jumlah sampel yang digunakan adalah 30 responden pelanggan.

Dalam perhitungan Uji Validitas ini dilakukan pada masing-masing atribut beserta variabelnya dari kuesioner hasil penelitian, jikapun data hasil penelitian sudah valid maka akan dilanjutkan ke langkah selanjutnya. Perhitungan validitas dengan menggunakan software SPSS versi 20, pada lampiran tersebut dapat dilihat bahwa semua pertanyaan dari setiap dimensi *service quality* sudah valid dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dengan r hitung 0,361 untuk perhitungan 30 responden dengan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas tiap Atribut

Dimensi	Persepsi		Harapan	
	Item	Corrected item	Item	Corrected item
Tangible	X1.1	0,375	X2.1	0,384
	X1.2	0,365	X2.2	0,389
	X1.3	0,381	X2.3	0,379
	X1.4	0,366	X2.4	0,444
	X1.5	0,411	X2.5	0,375
Reability	X1.6	0,369	X2.6	0,373
	X1.7	0,375	X2.7	0,386
	X1.8	0,534	X2.8	0,385
	X1.9	0,369	X2.9	0,382
	X1.10	0,370	X2.10	0,439
Responsiveness	X1.11	0,374	X2.11	0,371
	X1.12	0,379	X2.12	0,392
	X1.13	0,400	X2.13	0,375
	X1.14	0,370	X2.14	0,368
	X1.15	0,373	X2.15	0,399
	X1.16	0,372	X2.16	0,412
Assurance	X1.17	0,374	X2.17	0,423
	X1.18	0,371	X2.18	0,380
	X1.19	0,384	X2.19	0,376
	X1.20	0,385	X2.20	0,385
	X1.21	0,598	X2.21	0,384
	X1.22	0,542	X2.22	0,393
Emphaty	X1.23	0,394	X2.23	0,430
	X1.24	0,475	X2.24	0,394
	X.25	0,372	X2.25	0,391
	X1.26	0,505	X2.26	0,390

Dalam perhitungan Uji Reliabilitas ini dilakukan pada masing-masing atribut beserta variabelnya dari kuesioner hasil penelitian, jikapun data hasil penelitian sudah *reliabel* maka akan dilanjutkan ke langkah selanjutnya. Perhitungan reliabilitas dengan menggunakan software SPSS versi 20, pada lampiran tersebut dapat dilihat

bahwa semua pertanyaan dari setiap dimensi *service quality* sudah konsisten (*reliabel*) jika digunakan untuk pengukuran, dikarenakan nilai *Cronbach Alpha* nya sudah melebihi dari nilai 0.6

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas tiap Atribut

Dimensi	Persepsi		Harapan	
	Item	Cronbach Alpha	Item	Cronbach Alpha
Tangible	X1.1	0,735	X2.1	0,840
	X1.2	0,635	X2.2	0,641
	X1.3	0,681	X2.3	0,623
	X1.4	0,663	X2.4	0,644
	X1.5	0,641	X2.5	0,784
Reability	X1.6	0,639	X2.6	0,752
	X1.7	0,715	X2.7	0,940
	X1.8	0,618	X2.8	0,643
	X1.9	0,629	X2.9	0,632
	X1.10	0,730	X2.10	0,639
Responsiveness	X1.11	0,734	X2.11	0,731
	X1.12	0,739	X2.12	0,692
	X1.13	0,600	X2.13	0,735
	X1.14	0,730	X2.14	0,638
	X1.15	0,733	X2.15	0,839
	X1.16	0,732	X2.16	0,612
Assurance	X1.17	0,734	X2.17	0,623
	X1.18	0,731	X2.18	0,680
	X1.19	0,834	X2.19	0,766
	X1.20	0,835	X2.20	0,825
	X1.21	0,698	X2.21	0,834
	X1.22	0,642	X2.22	0,693
Emphaty	X1.23	0,794	X2.23	0,730
	X1.24	0,775	X2.24	0,714
	X1.25	0,772	X2.25	0,691
	X1.26	0,805	X2.26	0,790

Pada analisis *Gap* ini akan di bahas mengenai atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kualitas layanan penjualan pupuk urea pada

Departemen Administrasi dan Penjualan di PT. Petrokimia Gresik. Analisis *Gap* diperoleh dengan mengurangkan antara Persepsi dan Harapan. Setelah melakukan perhitungan Dalam mencari *score* persepsi dan harapan, langkah selanjutnya yaitu mencari nilai *Gap* diantara 2 variable persepsi dan harapan, dalam mencari kesenjangan (*Gap*) kelima dimensi *Servqual* digunakan rumus sebagai berikut :

$$Q = P - E \quad (1)$$

dimana :

Q = *Quality of Service*

P = *Persepsi*

E = *Ekspektasi*

Tabel 3. Hasil Analisis *Gap*

No.	Variabel	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap (Q)
Tangibles (Bukti Terukur)				
X1	Kemasan Produk	3,13	3,90	- 0,77
X2	Desain kemasan produk	3,17	3,67	- 0,50
X3	Keterangan mengenai komposisi	3,00	3,93	- 0,93
X4	Efikasi (kualitas/kemanjuran) produk	3,13	3,90	- 0,77
X5	Ketersediaan produk saat dibutuhkan	3,23	3,90	- 0,67
Total		15,67	19,30	-3,6
Reability (Kehandalan)				
X6	Kecepatan pengiriman produk	3,03	3,77	- 0,73
X7	Pengetahuan PIC terhadap produk yang di jual	3,07	3,83	- 0,77
X8	Kemudahan mendapatkan informasi produk	3,43	3,87	- 0,44

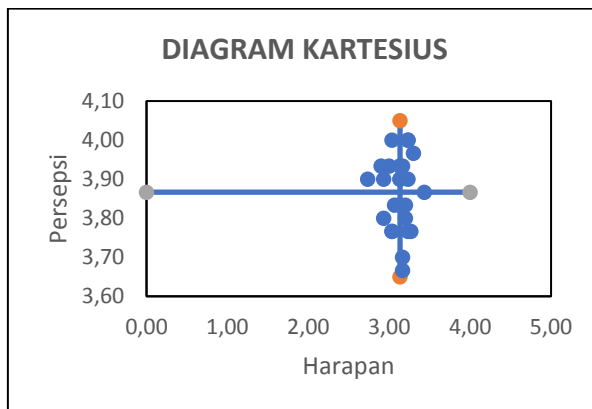
No.	Variabel	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap (Q)
X9	Kemampuan PIC dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan	3,30	3,97	- 0,67
X10	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan	3,17	3,70	- 0,53
Total		16,00	19,13	-3,1
Responsiveness (Daya Tanggap)				
X11	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan	2,73	3,90	- 1,17
X12	PIC segera meminta maaf jika terjadi kesalahan	3,13	3,93	- 0,80
X13	Kesigapan PIC dalam melayani setiap permintaan pelanggan	3,27	3,77	- 0,50
X14	Pemahaman PIC dalam memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti	3,23	4,00	- 0,77
X15	Kemampuan PIC dalam memberikan solusi yang baik dan tepat terhadap permasalahan yang ada.	3,20	3,83	- 0,63
X16	Problem terhadap suatu masalah dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat oleh PIC	3,03	3,77	- 0,73
Total		18,60	23,20	-4,6
Assurance (Jaminan)				
X17	Fasilitas jasa (Franco) yang diberikan kepada pelanggan	2,90	3,93	- 1,03
X18	PIC yang cepat dalam melayani proses pembayaran (memberikan Dokumen Sales Order & Kode Booking)	3,03	4,00	- 0,97
X19	PIC mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3,17	3,93	- 0,77
X20	Pihak Perusahaan memberikan jaminan atas produk yang bentuknya tidak	3,20	3,80	- 0,60

No.	Variabel	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap (Q)
	bagus dan menggantinya dengan produk yang baru atau mendapatkan potongan harga			
X21	Produk yang berkualitas dan terjamin manfaatnya	3,23	4,00	- 0,77
X22	Peraturan-peraturan dijalankan dengan baik dan benar	3,13	3,83	- 0,70
Total		18,67	23,50	-4,8
Emphaty (Empati)				
X23	Sikap dan keramahan pelayanan dari PIC	2,93	3,80	- 0,87
X24	Adanya promosi penjualan (hadiah dan diskon)	3,13	3,93	- 0,80
X25	PIC bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan	3,23	3,77	- 0,53
X26	Penambahan jangka waktu pembayaran	2,93	3,90	- 0,97
Total		12,23	15,40	-3,2
Jumlah		81,17	100,53	
Rata-rata		3,13	3,87	

Dari tabel 4. menunjukkan bahwa persepsi pelanggan secara rata-rata kurang dari harapan pelanggan, sehingga setiap variable layanan bernilai negatif dengan skor persepsi rata-rata dibandingkan harapannya yaitu $3,13 < 3,87$ yang memiliki arti bahwa persepsi pelanggan masih kurang dari harapan pelanggan terhadap kualitas layanan pupuk urea pada Departemen Administrasi dan Penjualan di PT. Petrokimia Gresik. Berdasarkan hasil analisa *gap* pada tiap dimensi *Servqual* disimpulkan bahwa dari penjualan pupuk urea berdasarkan hasil kuesioner dari 5 dimensi *Service Quality* menyatakan bahwa yang paling berpotensi dan

menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan yaitu pada dimensi *Assurance* dengan nilai rata-rata Gap (-4,8) dan dimensi *Responsive* dengan nilai rata-rata Gap (-4,6) kemudian disusun dengan dimensi lain dari *Service Quality*.

Selanjutnya dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius yang merupakan analisis tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Analisa ini berupa penilaian kepuasan baik yang menurut pelanggan sudah memuaskan maupun yang memerlukan perbaikan. Hasil berupa diagram kartesius dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan PT Petrokimia Gresik ditunjukkan pada Gambar 4. berikut.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Dari gambar 4. menunjukkan empat kuadran kepuasan pelanggan hasil dari analisis diagram kartesius. pada gambar tersebut 5 indikator masuk ke dalam Kuadran I yang berarti aspek layanan tersebut harus diperbaiki segera, 6 indikator masuk ke dalam Kuadran II yang berarti aspek layanan tersebut wajib dipertahankan, 4 indikator masuk ke

dalam Kuadran III yang berarti aspek layanan tersebut perbaikannya dapat ditunda, dan 5 indikator masuk ke dalam Kuadran IV yang berarti aspek layanan tersebut dimungkinkan untuk ditiadakan dan diganti dengan aspek kepuasan lainnya.

Dalam metode QFD yang pertama yaitu menentukan *Voice of Customer* dibutuhkan data dalam tabel 4. Dengan menggunakan data yang memiliki hasil Gap tertinggi merupakan kebutuhan dan keinginan dari para responden tentang layanan yang diberikan Departemen Administrasi dan Penjualan di PT Petrokimia Gresik dalam penjualan pupuk urea.

Tabel 4 Hasil Penyusunan *Voice of Customer*

No	Variabel	Gap Score
1	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan	-1,17
2	Fasilitas jasa (Franco) yang diberikan kepada pelanggan	-1,03
3	PIC yang cepat dalam melayani proses pembayaran (memberikan Dokumen Sales Order & Kode Booking)	-0,97
4	Penambahan jangka waktu pembayaran	-0,97
5	Keterangan mengenai komposisi	-0,93
6	Sikap dan keramahan pelayanan dari PIC	-0,87
7	Sikap dan keramahan pelayanan dari PIC	-0,80
8	Adanya promosi penjualan (hadiah dan diskon)	-0,80
9	Kemasan Produk	-0,77
10	Efikasi (kualitas/kemanjuran) produk	-0,77
11	Pengetahuan PIC terhadap produk yang di jual	-0,77
12	Pemahaman PIC dalam memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti	-0,77
13	PIC mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	-0,77

No	Variabel	Gap Score
14	Produk yang berkualitas dan terjamin manfaatnya	-0,77
15	Kecepatan pengiriman produk	-0,73
16	Problem terhadap suatu masalah dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat oleh PIC	-0,73
17	Peraturan-peraturan dijalankan dengan baik dan benar	-0,70
18	Ketersediaan produk saat dibutuhkan	-0,67
19	Kemampuan PIC dalam menjawab pertanyaan dari pelanggan	-0,67
20	Kemampuan PIC dalam memberikan solusi yang baik dan tepat terhadap permasalahan yang ada.	-0,63
21	Pihak Perusahaan memberikan jaminan atas produk yang bentuknya tidak bagus dan menggantinya dengan produk yang baru atau mendapatkan potongan harga	-0,60
22	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan	-0,53
23	PIC bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan	-0,53
24	Desain kemasan produk	-0,50
25	Kesigapan PIC dalam melayani setiap permintaan pelanggan	-0,50

Dalam pengelompokan variable layanan didapatkan dari hasil *Voice of Customer* dari *Gap Score* tertinggi dengan didasarkan berdasarkan 3 kategori tingkat pengupayaan berdasarkan hasil diskusi dengan pihak perusahaan.

Penentuan *Technical Requirement* merupakan pelayanan yang memberikan jawaban yaitu berupa rekayasa teknis (*Hows*). Rekayasa teknis merupakan respon pihak perusahaan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen pupuk urea. berdasarkan info yang diperoleh dari pihak AVP (*Assinten Vice President*) Pupuk Urea Departemen Administrasi dan Penjualan di PT Petrokimia Gresik, respon teknis yang bisa dilakukan

perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil *Technical Requirement*

Technical Requirement (<i>Matrix Hows</i>)	Pengadaan evaluasi terhadap kinerja dari <i>Person In Charge</i> (PIC) urea
	Pelatihan sikap dan perilaku terhadap <i>buyer</i>
	Peningkatan kemasan pupuk urea
	Pengadaan alat pelayanan untuk <i>buyer</i>
	Merencanakan garansi <i>service</i>
	Melakukan peningkatan kualitas produk
	Memberikan <i>feedback</i> kepada pelanggan tetap
	Meningkatkan pelayanan prima

Dalam langkah perhitungan *Column Weight* dilakukan dengan mengalikan gap dengan nilai korelasi matrix untuk setiap kolom pada bagian *Relationship* serta dijumlahkan ke bawah untuk setiap *element "how"* setelah itu hasil perhitungan diatas dimasukkan ke dalam *column weight*. Hal-hal yang diperhatikan pihak Departemen Administrasi dan Penjualan dalam pupuk urea di PT. Petrokimia Gresik yaitu yang memiliki nilai bobot tertinggi bernilai -72,77 dengan *Technical Requirement* untuk meningkatkan pelayanan prima, dikarenakan memiliki pengaruh tinggi dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 6. Hasil *Column Weight*

Rank	Technical Requirement	Column Weight
1	Meningkatkan pelayanan prima	-72,77
2	Pengadaan evaluasi terhadap kinerja dari PIC urea	-59,53

Rank	Technical Requirement	Column Weight
3	Merencanakan garansi <i>service</i>	-34,8
4	Pelatihan sikap dan perilaku terhadap <i>buyer</i>	-33,3
5	Melakukan peningkatan kualitas produk	-30,84
6	Peningkatan terhadap kemasan produk	-20,38
7	Pengadaan alat pelayanan untuk <i>buyer</i>	-18,04
8	Memberikan <i>feedback</i> kepada pelanggan tetap	-3

Dalam penyusunan komponen target (*Operation Goals*) data ini diperoleh dari hasil pertimbangan mengenai hal-hal yang sudah dilakukan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Data *Operation Goals* diletakkan dibagian bawah *House of Quality*.

Tabel 7. Hasil *Operation Goals*

Technical Requirement	Target (Operation Goals)
Pengadaan evaluasi terhadap kinerja dari <i>Person In Charge</i> (PIC) urea	Menjalankan evaluasi dengan melihat dari kekurangan dan kelemahan, sehingga memiliki skill yang meningkat berdasarkan kemampuan yang dimiliki.
Pelatihan sikap dan perilaku terhadap <i>buyer</i>	Menjalankan pelatihan bagi PIC urea untuk menjadi lebih kompeten dalam pekerjaan.
Peningkatan terhadap kemasan produk	Mengadakan rapat dengan bagian <i>Quality Control</i> .
Pengadaan alat pelayanan untuk <i>buyer</i>	Mendiskusikan dengan bagian VP dalam membahas alat pelayanan, berupa aplikasi berbasis web.
Merencanakan garansi <i>service</i>	Merencanakan garansi produk bagi pelanggan
Melakukan peningkatan kualitas produk	Meningkatkan kualitas produk dengan cara mengefesiesikan biaya.
Memberikan <i>feedback</i> kepada pelanggan tetap	Memberikan <i>gift</i> bagi pelanggan setia pupuk urea.
Meningkatkan pelayanan prima	Meningkatkan pelayanan secara prima dengan mengedepankan

	keterampilan da pengetahuan.
--	------------------------------



Gambar 4 *Matrix House of Quality*

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai “strategi Peningkatan Penjualan Pupuk Urea berdasarkan tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Servqual* dan *QFD*” diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisa *Gap* berdasarkan 5 dimensi *Service Quality* menunjukkan bahwa seluruh dimensi menghasilkan tingkat ketidakpuasan pelanggan dengan nilai *Gap* antara -1,17 sampai dengan -0,43 yang dapat diartikan bahwa pada seluruh dimensi *Service Quality* pelanggan menilai pelayanan yang diberikan oleh *Person In Charge* pupuk urea dari Departemen Administrasi dan Penjualan pada PT. Petrokimia Gresik masih belum cukup

memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan pupuk urea, semua faktor dari dimensi servqual perlu dilakukan perbaikan dengan prioritas dimensi awal yaitu : dimensi *servqual assurance, responsive, tangible, empathy dan reability*.

2. Berdasarkan hasil analisa dari perhitungan menggunakan Metode *Service Quality* maka seluruh atribut perlu dilakukan perbaikan dengan melihat dari hasil analisa *Quality Function Deployment* menunjukkan bahwa terdapat 25 indikator yang memerlukan rekomendasi perbaikan. Indikator yang memerlukan prioritas utama adalah indikator yang berhubungan dengan kompetensi dari *Person In Charge (PIC)* urea. Sehingga rekomendasi dari pihak *Assistant Vice Precident (AVP)* Departemen Administrasi dan Penjualan adalah melakukan engadaan evaluasi terhadap kinerja dari *Person In Charge (PIC)* urea atau setiap staff yang ada pada Departemen Administrasi dan Penjualan di PT. Petrokimia Gresik.

Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya. Tugas Akhir", Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

- Yulianto, E. E. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Qfd Pada Restoran Carnis Surabaya. Journal Of Marketing*.

- Ramadhon, M., Andesta, D., & ., H. (2022, July 6). Evaluasi Servqual Menggunakan Metode IPA dan Analisis GAP di Departemen X (Studi Kasus: PT. X). *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 25(2), 99-105. Retrieved from <https://cot.unhas.ac.id/journals/index.php/jpe/article/view/1404>

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V., & Zeithaml, L. (2012). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. Journal of Marketing*, Volume 49.
- Freddy, R. (2016). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hartanti. Firda Triana, N. L. (2015). *"Integrasi Servqual dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di*