

## ABSTRAK

Pelabuhan merupakan salah satu pintu gerbang kegiatan ekspor dan impor di Indonesia. Untuk mendukung kelancaran kegiatan ekspor dan impor tentunya tidak lepas dari peran jasa pelabuhan khususnya jasa keagenan kapal. PT. Admiral Lines merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keagenan. Dalam proses pelayanannya seringkali terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen yang mengharuskan adanya perbaikan (*Redress*). Terjadinya *Redress* adalah kecacatan produk layanan yang merupakan salah satu pemborosan perusahaan dan penyebab ketidakpuasan konsumen sehingga harus dapat diminimalisir dengan melakukan pengendalian kualitas pada seluruh proses aktivitasnya. Pada penelitian ini dilakukan perhitungan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, nilai DPMO dan nilai sigma, mengetahui faktor penyebab dari kesalahan pembuatan dokumen dan memberikan usulan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari dua perspektif yaitu eksternal dan internal. Untuk perspektif eksternal diukur dengan Metode *Servqual* yaitu metode untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima. Sedangkan untuk perspektif internal diukur dengan metode *Lean Six Sigma* yaitu metode perbaikan secara terus menerus untuk mengurangi tingkat kecacatan. Pada penelitian ini mengintegrasikan metode *Servqual* dan *Lean Six Sigma* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa keagenan PT. Admiral Lines dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan perhitungan dengan metode *Servqual* menunjukkan bahwa nilai *gap* untuk seluruh dimensi kualitas bernilai negatif. Yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa keagenan kapal PT. Admiral Lines terhadap seluruh dimensi masih belum sesuai harapan pelanggan. Sedangkan berdasarkan identifikasi waste yang sering terjadi dan menjadi prioritas utama perbaikan yaitu *waiting* dan *defect*. Berdasarkan *waste defect* dilakukan identifikasi *Critical to quality* untuk menghitung nilai tingkat kinerja dengan menghitung kapabilitas proses sehingga diperoleh nilai sigma pada level 4 yang berarti performa perusahaan baik. Sedangkan Berdasarkan *waste waiting* nilai sigma pada level 2,7 yang berarti performa perusahaan terkait *waiting* masih rendah. Faktor penyebab terjadinya *waste waiting* dan *defect* yaitu faktor manusia, faktor metode, faktor manajemen dan faktor lingkungan. Usulan rancangan perbaikan untuk mengurangi *waste* pada penelitian ini menggunakan metode 5W-1H yaitu penambahan sumber daya manusia yang berfokus pada pelanggan, melakukan pelatihan karyawan yang sudah ada terkait penanganan jika terjadi permasalahan, melakukan penilaian kinerja, melakukan pembagian beban kerja yang ideal pada karyawan dan pemantauan pencapaian tingkat kepuasan pelanggan. Dengan mengintegrasikan metode *servqual* dan *lean six sigma* dapat diimplementasikan pada industri jasa/layanan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja layanan yang diberikan serta upaya peningkatan kualitas layanan jasa keagenan.

Kata Kunci : *Service Quality, Lean Six Sigma, DMAIC, Jasa Keagenan*