

ANALISA KAPABILITAS PROSES DENGAN METODE GRAFIS UNTUK PENGUKURAN KUALITAS JASA

Sri Enny Triwidiastuti

Mhs S3 FTI jur. TMI-ITB, Staf Pengajar FMIPA-Universitas Terbuka

Makalah ini menjelaskan tentang analisa kapabilitas proses multivariat dengan metode grafis untuk mengukur kapabilitas proses jasa. Setiap produk baik manufaktur maupun jasa supaya dapat diterima oleh pelanggan harus melalui serangkaian seleksi kualitas yang ketat dan benar. Salah satu alat ukur kualitas adalah kapabilitas proses yang berusaha mempertemukan keinginan pelanggan dengan proses produksi dengan persepsi yang sama. Dipilih kapabilitas proses untuk studi ini karena proses produksi diharapkan berjalan stabil, kapabel dengan penyimpangan produk seminim mungkin sehingga menghasilkan produk yang konsisten. Suatu proses dikatakan stabil atau kapabel bila penyimpangan yang terjadi sangat minim, berulang dan dapat diramalkan; dengan demikian dapat diharapkan akan menghasilkan 99,73% produk yang bebas cacat. Pengukuran kualitas jasa sangat berbeda dengan pengukuran kualitas yang lain karena karakteristik kualitas jasa terdiri dari beberapa variabel dan atribut yang saling berkaitan, kadang tidak dapat dipisahkan, bersifat unik karena keinginan pelanggan yang individual dan sangat bervariasi.

Kata kunci: kualitas jasa, studi kapabilitas proses, metode grafis