

ABSTRAK

NIA ROSTIANA 021120705 “Implementasi *Lean Six Sigma* guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Perumda Pasar Pakuan Jaya Kota Bogor (Pasar Kebon Kembang Blok FG)”. Di bawah bimbingan Ibu TUTUS RULLY dan Bapak EKA PATRA.

Pasar di Indonesia memainkan peranan penting dalam membantu pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional, melestarikan budaya dan tradisi, dan memberikan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, setiap pasar memiliki tantangan dan peluang tersendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *lean six sigma* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Pasar Pakuan Jaya Kota Bogor (Pasar Kebon Kembang Blok FG).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah staf dan pelanggan (penyewa kios/los) di Perumda Pasar Pakuan Jaya Kota Bogor yang berjumlah 30 responden. Dengan menggunakan analisis penerapan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) dan *summary of DMAIC*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *lean six sigma* mampu memberikan solusi praktis dari permasalahan yang terdapat dalam lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya kualitas teknis, kualitas responsivitas, kualitas jaminan, kualitas empati dan kualitas *tangible*. Setelah mengevaluasi hasil penerapan *lean six sigma* dan alat analisis yang digunakan menggunakan analisis SIPOC, grafik pareto, analisis histogram, *fishbone diagram*, dan analisis 5W+1H. Hasil analisis ini kemudian dibandingkan dengan pengukuran awal untuk menunjukkan perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah perbaikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Lean Six Sigma*, Dimensi Kualitas Pelayanan