ABSTRAK

Dwi Kesumo, Alan, 2019, Analisis Pengendalian Kulitas Pelayanan *Agent Contact Center* Menggunakan Peta Kendali Kernel. Skripsi, Program Studi Statistika, Universitas Muhammadiyah Semarang. Pembimbing: I. Abdul Karim, M.Si., II. Moh.Yamin Darsyah, S.Si, M.Si.

Contact center merupakan akses pelanggan terhadap suatu perusahaan penyedia produk atau jasa yang dapat diakses melalui telepon maupun sosial media. Kualitas pelayanan *agent* pada salah satu perusahaan penyedia jasa *contact* center di Semarang meliputi *QM Score*, *AHT* dan *Return Ticket*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *agent* telah terkendali secara statistik atau belum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah peta kendali dengan jenis peta kendali kernel. Peta kendali kernel digunakan karena dalam pembuatannya tidak memerlukan asumsi, namun kelemahan pada peta kendali kernel adalah nilai estimasi kernel sangat bergantung pada nilai *bandwidth* yang digunakan. Karakteristik kualitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan *agent* terkait informasi produk *banking*. Data waktu pelayanan diperoleh dari aplikasi yang menyimpan percakapan antara *agent* dengan pelanggan dengan periode data mulai Januari 2019 – Juli 2019. Penerapan peta kendali kernel pada waktu pelayanan *agent* diperoleh hasil bahwa proses masih belum terkendali secara statistik. Tidak terkendalinya waktu pelayanan *agent* disebabkan dari sisi *system* dimana jumlah informasi yang harus disampaikan dan pertanyaan yang harus ditanyakan banyak serta *agent* harus melakukan pengecekan pada aplikasi lain. Hasil dari analisis kapabilitas proses didapat 671.355 pelayanan dari 1.000.000 pelayanan yang tidak sesuai spesifikasi yang ditentukan.

Kata kunci: Analisis kapabiltas proses, *contact center*, kualitas pelayanan, peta kendali kernel

http://repository.unimus.ac.id