

ABSTRAK

Di era globalisasi ekonomi seperti sekarang ini, persaingan bisnis tidak hanya dialami oleh industri yang bersifat manufaktur saja tetapi juga industri jasa. Persaingan ini yang sekarang sedang dirasakan oleh *Anugerah Copy Center* di Surabaya. Persaingan bisnis yang tidak hanya melibatkan perang harga dan kualitas hasil fotocopy saja. Melainkan juga bersaing dalam memberikan kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk mewujudkan loyalitas pelanggan untuk dapat bersaing dengan usaha fotocopy yang lain.

Di dalam meningkatkan kualitas layanan, maka digunakan metode SERVQUAL (analisis 5 gap), Kano dan QFD yang saling berhubungan (terintegrasi). Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan analisis 5 gap. Melalui analisis gap 5, maka dapat diketahui apakah layanan yang diberikan apakah sudah memuaskan pelanggan atau tidak. Melalui analisis gap 1 sampai gap 4, dapat diketahui penyebab layanan tersebut masih belum dapat memuaskan pelanggan. Sehingga dari analisis gap 1 sampai gap 4, dapat digunakan sebagai membantu merancang suatu langkah perbaikan yang akan dilakukan. Model Kano merupakan model yang dapat digunakan untuk mengkategorikan atribut layanan menjadi kelompok *attractive* (menarik), *one-dimensional* (satu dimensi), *must-be* (harus ada), *indifferent* (biasa saja), *reverse* (kebalikan), *questionable* (diragukan). Integrasi dari SERVQUAL gap 5 dan model Kano adalah mengetahui atribut layanan yang harus diperbaiki beserta bobot kepentingan atribut layanan yang dimasukkan ke dalam elemen *What* dari matriks HOQ (*House of Quality*). Melalui analisis SERVQUAL gap 1 sampai gap 4 mengetahui penyebab terjadinya gap 5 tersebut dan digunakan untuk membantu di dalam penentuan langkah perbaikan yang akan dilakukan yang kemudian dimasukkan ke dalam elemen *How* dari matriks HOQ (*House of Quality*).

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner. Kuisioner tersebut disebarkan kepada 100 orang responden dari pelanggan dan 8 orang responden dari manajemen (1 orang pemilik, 5 orang karyawan, 1 orang kasir dan 1 orang petugas *delivery*). Penelitian ini berfokus pada 20 atribut layanan yang dikategorikan ke dalam 5 dimensi SERVQUAL. Dari 20 atribut layanan tersebut, 19 atribut layanan yang belum memuaskan pelanggan. Hasil analisis model Kano, dengan menggunakan metode "*Better and Worse*", diperoleh hasil yaitu 7 atribut layanan yang berkategori *attractive*, 8 atribut layanan yang berkategori *one-dimensional* dan 5 atribut layanan yang berkategori *must-be*. Integrasi dari model SERVQUAL-Kano diperoleh 14 atribut layanan dengan kepuasan yang rendah, berkategori *attractive* dan *one-dimensional*. Ke-14 atribut layanan ini adalah "Tata Letak Ruang yang bersih dan rapi", "Penampilan karyawan yang rapi dan menarik", "Penampilan kasir yang rapi dan menarik", "Ketersediaan halaman parkir yang luas", "Petugas *delivery* yang tanggap terhadap keluhan pelanggan", "Karyawan yang mengucapkan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf apabila terjadi kesalahan", "Kemudahan *customer* dalam menyampaikan komplain", "Mengganti hasil fotocopy apabila terjadi kesalahan pada hasil fotocopy", "Kecepatan dan ketepatan dalam perhitungan nota pembayaran", "Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan", "Kesesuaian tenggat waktu pengambilan hasil fotocopy dengan yang tertera pada nota", "Ketepatan waktu buka dan waktu tutup *Anugerah Copy Center*", "Pemahaman dan kemampuan karyawan dalam menjelaskan jenis kertas, spiral dan mika". 14 atribut layanan inilah yang masuk ke dalam daftar *What* dalam matriks HOQ. Langkah perbaikan untuk ke-14 atribut layanan itu ada 16 langkah perbaikan dan melalui analisis QFD, terdapat 10 langkah perbaikan yang menjadi prioritas, antara lain : SOP kerapian dan kebersihan ruangan, SOP penampilan karyawan, SOP operasional kerja, Rapat kecil antara seluruh elemen *Anugerah Copy Center* yang diadakan setiap hari sekali, Desain baju karyawan yang terdiri dari 3 jenis baju, *On job training*, Program budaya 4S, Mengeluarkan peraturan bagi para karyawan untuk parkir kendaraan mereka di halaman rumah pemilik yang letaknya tidak jauh dari lokasi *Anugerah Copy Center*, Membuat jadwal harian untuk karyawan yang bertanggung jawab terhadap kebersihan ruangan fotocopy, dan Membuat jadwal pemakaian seragam karyawan selama satu minggu,

Kata Kunci : Kualitas Layanan, SERVQUAL, Gap1, Gap2, Gap 3, Gap 4, Gap5, Kano, Langkah Perbaikan, HOQ.