

## ABSTRAK

Air minum merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Oleh karena itu CV. Alami membuka usaha produsen air minum di kecamatan Banjarmasin Kalimantan Selatan. Untuk dapat mempertahankan usahanya, CV. Alami harus melakukan peningkatan kualitas pada pelayanannya agar para pelanggannya tidak berhenti berlangganan. Untuk itu diperlukan analisis dan peningkatan kualitas pelayanan pada CV. Alami, penelitian ini mengintegrasikan model Kano dan *Servqual* dengan analisis untuk perumusan perbaikan menggunakan metode *5whys*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang telah diberikan oleh CV. Alami dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengumpulan data dilakukan dengan survei awal / *interview* dan menyebarkan kuisioner ke pelanggan CV. Alami sebanyak 100 responden serta 10 responden karyawan dari pihak manajemen CV. Alami. Selanjutnya akan dilakukan pengujian data yaitu uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk melihat apakah responden memahami kuisioner yang telah diberikan. Pada metode *servqual* pada penelitian ini menggunakan gap 1 sampai 5 dimana gap 1 sampai 4 berkaitan dengan manajemen sedangkan gap 5 berkaitan dengan pelanggan. Selanjutnya menggunakan model kano dimana atribut layanan masuk dalam kategori *Attractive, One-dimensional, Must be, Indifferent*. Untuk selanjutnya dilakukan integrasi antara dua metode yaitu *servqual* dan Kano untuk mendapatkan skor kepuasan pelanggan selanjutnya akan diambil berdasarkan *pareto chart* (80%) dari persentase kumulatif skor kepuasan untuk dilakukan perbaikan

Perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode *5whys*. Atribut layanan yang mengalami perbaikan tersebut diantaranya adalah atribut layanan “karyawan menanggapi komplain dengan baik”, “kecepatan dalam menanggapi keluhan”, “menggunakan pelindung galon saat pengiriman”, “karyawan melayani transaksi dengan ramah”, “Adanya diskon untuk jumlah pembelian galon”, “pemberian promo pada event tertentu”, “kesesuaian jumlah pengiriman”, “*Contact center* mudah dihubungi”, “harga pengiriman tidak sesuai ketentuan”, “ketahanan kemasan galon”, “air minum bebas dari bau”. Dari 11 atribut layanan tersebut ada 10 usulan yang dapat untuk diimplementasikan.

Kata kunci : Peningkatan kualitas, SERVQUAL, AMDK, Interview