

## ABSTRAK

Meningkatkan kualitas suatu layanan tentu sangat dibutuhkan, terutama jika perusahaan bekerja dibidang yang mengunggulkan layanannya. Perusahaan perlu menonjolkan kualitas layanannya agar dapat bersaing dalam pasar. Untuk itu diperlukan beberapa metode untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan, serta apa saja yang dibutuhkan pelanggan, mengukur kualitas layanan yang telah diberikan dan bagaimana harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Metode SERVQUAL berguna untuk mengumpulkan data mengenai layanan yang telah diberikan oleh perusahaan, bagaimana harapan pelanggan atas layanan yang ada, dan tingkat kepentingan dari sudut pandang konsumen. Adanya model Kano dapat membantu SERVQUAL untuk mengelompokkan perbaikan apa saja yang harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki dari kelemahan perusahaan berdasarkan kategori berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan. Metode QFD memungkinkan perusahaan dalam mengklasifikasikan apa yang menjadi prioritas bagi pelanggan, bagaimana cara dalam memenuhi keinginan tersebut secara inovatif, serta memperbaiki proses dalam mencapai efektivitas maksimum. Tujuan dari integrasi model Kano kedalam QFD adalah untuk membantu menafsirkan suara konsumen secara akurat.

Namun dalam praktiknya, terdapat beberapa kelemahan dalam menggunakan QFD salah satunya yaitu metode QFD masih beberapa unsur yang mengandung subjektivitas dikarenakan. Oleh sebab itu, pada penelitian ini Taguchi berperan dalam perancangan perbaikan yang bersifat kuantitatif. Desain perbaikan dilakukan berdasarkan faktor yang menjadi matriks dalam QFD yang perlu dilakukan perbaikan yang kemudian didefinisikan sebagai *level factor* pada metode Taguchi. Dalam penentuan level akan disesuaikan dengan masalah yang akan diselesaikan, dengan demikian penentuan level dalam metode ini sangat penting untuk ketelitian hasil percobaan dan biaya. Dengan demikian metode Taguchi dapat menyajikan perbaikan layanan yang "*robust*".

Setelah penelitian dilaksanakan dengan menyebarkan 100 kuisisioner SERVQUAL dan Kano, ditambah dengan 32 kuisisioner untuk metode Taguchi, diperoleh empat faktor metode Taguchi yang diperoleh dari metode QFD. Masing-masing akan diberi dua level yang berbeda sebagai usulan perbaikan. Terdapat pula dua *noise factor* yakni keramaian pengunjung dan pengetahuan pengunjung mengenai *layout* swalayan. Kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan Minitab dengan *orthogonal array* dengan rancangan  $L_8$  *signal to noise ratio largest is better* maka dapat diperoleh usulan perbaikan optimal. Usulan optimal tersebut antara lain dengan meletakkan *display* produk terbaru didepan kasir atau pintu masuk, memindahkan kardus yang menghalangi lorong *display* ke gudang atau tempat penyimpanan khusus untuk kardus, dan pembuatan katalog promosi.

**Kata kunci:** Metode SERVQUAL, model Kano, *Quality Function Deployment*, metode Taguchi, ritel

