

ABSTRAK

Adanya perubahan budaya berbelanja masyarakat serta bertambahnya tingkat kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan menjadi efek yang tak terhindarkan dari perkembangan zaman, banyaknya ritel modern yang bermunculan mengakibatkan persaingan bisnis ritel semakin ketat. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam persaingan dengan memberikan kualitas pelayanan serta fasilitas dengan sebaik mungkin.

SPC *mart* merupakan perusahaan layanan ritel yang berkantor pusat di Kota Denpasar di bawah naungan UD. Sapta Prima Ceria yang sampai dengan saat ini memiliki 9 cabang yang tersebar di Provinsi Bali. SPC *mart* sebagai salah satu ritel modern yang mempunyai 2 cabang di Denpasar, yaitu SPC *mart* cabang Barito dan SPC *mart* cabang Sidakarya berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenangkan persaingan dengan ritel modern lainnya. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang pernah melakukan transaksi di cabang SPC *mart* Barito dan Sidakarya dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan serta memberikan rancangan perbaikan dari kedua cabang SPC *mart*. Pengukuran dilakukan dengan integrasi metode *SERVQUAL* (*Service Quality*), metode Kano dan *Kansei Engineering* untuk menentukan atribut layanan, menentukan skor kepuasan, menentukan kategori Kano pada atribut layanan dan untuk menentukan kesan emosional pelanggan dari kedua cabang SPC *mart*. Kemudian dilanjutkan dengan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dengan HOQ (*House of Quality*) untuk menentukan perancangan perbaikan pada kedua cabang SPC *mart*.

Strategi perancangan perbaikan yang dilakukan pada SPC *mart* cabang Barito yaitu melakukan training kepada karyawan dalam penanganan masalah pelanggan, penambahan fasilitas pendukung, operasional, keselamatan dan keamanan, serta karyawan menerapkan budaya *3 magic words*. Untuk strategi perancangan perbaikan pada SPC *mart* cabang Sidakarya yaitu melakukan training kepada karyawan dalam penanganan masalah pelanggan, penambahan fasilitas operasional, keselamatan dan keamanan, serta karyawan dapat menerapkan budaya *3 magic words*.

Kata Kunci: Ritel, *Service Quality*, Kano, *Kansei*, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

The change in people's shopping culture and the increased level of community needs to fulfill various life needs are the effects of community development from time to time. The emerging number of modern retailers has resulted in increasing high retail business competition. One way to win against other retailers is to provide the best quality of service and facilities.

UD Sapta Prima Ceria is a retail service company headquartered in Denpasar City that supervises SPC Mart. The SPC mart has nine branches spread across Bali. Two branches of SPC Mart are in Denpasar, namely the SPC Mart Barito and SPC Mart Sidakarya, seek to improve the quality of services. The sample of respondents in this study were involving 100 respondents which were selected from the customers that had transactions at the SPC Mart. Integrating the SERVQUAL (Service Quality), Kano and Kansei Engineering method were aimed to determine service attributes, determine satisfaction scores, determine Kano's category on service attributes, and determine customer emotional impressions. Then, the analysis was proceeded by QFD (Quality Function Deployment) method to determine the design improvements for two branches of SPC Mart.

Design improvements strategy for the SPC mart Barito branch, there are conducting training for employees in handling customer problems, adding supporting facilities, operations, safety and security, and implementing a culture of 3 magic words. Design improvements strategy for the SPC mart Sidakarya branch, there are conducting training for employees in handling customer problems, adding operational facilities, safety and security, and employees can apply the culture of 3 magic words.

Keywords: Retail, Service Quality, Kano, Kansei, Quality Function Deployment