

Skema Integrasi Model Kano, SERVQUAL, Kansei Engineering dan TRIZ dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan

Markus Hartono¹, Yenny Sari¹, Amanda Septina Oeij¹

Abstract: Customer satisfaction is a critical success factor in product and service experiences, which can be achieved by fulfilling the customers' needs as well as their emotional desires. This study is aimed to provide a schematic integration of Kano and SERVQUAL model into Kansei Engineering to measure service quality and customer satisfaction level as well as to identify the emotional needs of its customers. Meanwhile, TRIZ methodology is deployed accordingly to design the service quality improvement.

For understanding the applicability of the proposed integrative model, a case study in a culinary business was chosen. It is a seafood restaurant located in Borneo Island. The research involves 20 service attributes, 10 Kansei words, and 100 targeted customers. For measuring customer satisfaction, SERVQUAL model is used to determine the services attributes that have negative customer satisfaction score. Kano model is subsequently used to determine the classification of those service attributes into Attractive (A), One-dimensional (O) and Must-be (M) categories. These analyses resulted on 8 sensitive service attributes which have negative customer satisfaction with Attractive and One-dimensional Kano's category. Those 8 attributes also effected on customer emotional needs (Kansei words) such as "welcome", "attractive" and "assured". Then, TRIZ methodology is utilized to describe the innovative solutions by solving the contradictions, especially, for the service attribute "the speed and accuracy of order"; some suggested solutions are as follows, (i) to determine the service standard time, (ii) to create the order checking mechanism as well as (iii) to design website for order booking. This finding should be used as a prioritization tool for service quality improvement.

Keywords: Services, customer satisfaction, SERVQUAL, Kano, Kansei Engineering, TRIZ, culinary.

Pendahuluan

Sebagai salah satu kota transit untuk kawasan Kalimantan Timur, Balikpapan banyak disinggahi baik pendatang dari kota lain maupun wisatawan asing serta para pelaku bisnis. Balikpapan sebagai salah satu kota wisata, perdagangan, dan industri semakin mendukung perkembangan kota ini dalam tahun-tahun terakhir ini. Hal ini dapat dilihat pesatnya pembangunan hotel, apartemen, pusat perbelanjaan dan rumah makan. Selain itu, pertumbuhan ekonominya terus mengalami lonjakan selama kurun waktu 2011-2013. Jika pada tahun 2011, Balikpapan membukukan laju pertumbuhan ekonomi sebesar 8,61 persen, tahun 2012 menjadi 10,17% dan tahun 2013 sebesar 9,03% yang masih jauh di atas ekonomi nasional yang hanya 5,78% (sumber: <http://www.balikpapan.go.id/>).

Lokasi Balikpapan yang terletak di sekitar pesisir timur Kalimantan, yang langsung berbatasan dengan Selat Makassar dan memiliki teluk, telah

dimanfaatkan sebagai pelabuhan laut komersial dan pelabuhan minyak. Perkembangan kota Balikpapan yang semakin pesat ini mendorong banyak para pelaku bisnis melakukan investasi maupun diversifikasi usaha. Seiring dengan perkembangan wisata kuliner di Indonesia, Balikpapan sebagai salah satu kota yang menghasilkan kekayaan laut yang beragam tidak ingin ketinggalan juga. Banyak masyarakat yang mulai berkreatifitas dalam mengolah makanan yang dapat digunakan sebagai oleh-oleh khas maupun sebagai kuliner unggulan Balikpapan. Kota yang dulunya merupakan sebuah perkampungan kecil yang sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai nelayan dengan hasil kekayaan lautnya yang cukup melimpah, telah berkembang menjadi kota minyak dengan kuliner hidangan laut yang mulai menjadi primadona.

Para pengusaha bisnis kuliner harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga perbaikan yang dilakukan dapat mendukung dan selaras dengan perkembangan bisnis yang ada di Balikpapan. *Bondy Restaurant*, yang merupakan obyek penelitian ini, merupakan sebuah restoran hidangan laut yang telah berdiri sejak tahun 1985, memiliki letak yang cukup strategis

¹ Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya. Jl. Raya Kalirungkut, Surabaya 60292. Email: markus@staff.ubaya.ac.id, ysari@staff.ubaya.ac.id