

RANCANGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SNEAKERS KVLT SHOES CARE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD

Hani Musyaffa Hadi

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh UMKM Sneakers KVLT terhadap pelanggannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh rancangan pelayanan yang efektif bagi perusahaan dalam usahanya meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya sudah ada di UMKM Sneakers KVLT. Pada penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah pengintegrasian antara Servqual (*Service Quality*) dan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality*. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa integrasi antara kedua metode ini cukup efektif untuk menganalisa kualitas pelayanan yang ada di UMKM Sneakers KVLT. Selain itu, dari hasil integrasi kedua metode ini diketahui bahwa variabel pelayanan yang seharusnya diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah variabel dimensi *reliability* dan untuk atributnya adalah UMKM Sneakers KVLT harus mampu memenuhi Kualitas Pencucian Sesuai Standar. Disamping itu juga melalui pengintegrasian servqual dan metode QFD ini didapatkan hasil bahwa langkah-langkah teknis yang perlu dilakukan dan diutamakan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di UMKM Sneakers KVLT adalah dengan Pemberian Training Pada Karyawan.

Kata kunci: *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Variabel Pelayanan, Atribut Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan*

DESIGN OF SERVICE QUALITY TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION ON SNEAKERS KVLТ SHOES CARE USING SERVQUAL AND QFD METHODS

Hani Musyaffa Hadi

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of service provided by Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) Sneakers KVLТ to its customers. The purpose of this research is to obtain an effective service design for the company in its efforts to improve the quality of services that previously existed in MSMEs Sneakers KVLТ. In this study, the analysis method used was the integration between Servqual (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) method modeled into the form of House of Quality. Based on the results of this study, it is known that the integration between these two methods is effective enough to analyze the quality of services available in MSMEs Sneakers KVLТ. In addition, from the integration of these two methods it is known that the service variables that should be prioritized to be improved and improved are reliability dimension variables and for its attributes are MSMEs Sneakers KVLТ must be able to meet the Quality of Washing According to Standards. Besides that, through the integration of servqual and QFD method, the result that technical steps that need to be done and prioritized to improve and improve the quality of services in MSMEs Sneakers KVLТ is by Providing Training to Employees.

Keywords: *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Variable, Service Attributes, and Service Quality*