

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH PANGAN KITA DI WILAYAH DKI JAKARTA

**Rika Yulia**

## **Abstrak**

Lemahnya pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelayanan pelanggan menjadikan kualitas layanan RPK sebagai isu yang penting. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memberikan perbaikan layanan berdasarkan atribut – atribut dimensi RATER. Penelitian dilakukan dengan menganalisis nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* menggunakan metode *Servqual*, *Quality Function Deployment*, dan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa integrasi antara ketiga metode tersebut cukup efektif dalam memberikan atribut dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* untuk perbaikan kualitas layanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan demi tercapainya peningkatan loyalitas pelanggan. Dengan ketiga metode ini, dapat diperoleh prioritas perbaikan sehingga rencana evaluasi perbaikan kualitas jasa pelayanan dapat dilakukan dengan jelas yaitu dalam menangani berbagai permasalahan kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas layanan, *Servqual*, *Quality Function Deployment*, *Importance Performance Analysis*

# EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY IN RUMAH PANGAN KITA IN DKI JAKARTA REGION

**Rika Yulia**

## ***Abstract***

*Minus quality control to customer service satisfaction makes the quality of the RPK service as an important issue. The research was conducted by analyzing the value of performance gap and customer expectations from the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dimensions and using the method servqual, Quality Function Deployment, and Importance performance analysis. The result from this study are that the integration between the three methods is quite effective in giving the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dimensions attributes to improve service quality so that service quality can be improved for the sake of achieving increased customer loyalty. With the three methods, priority improvement can be obtained so that the evaluation plan for service quality improvement can be done clearly, namely in handling various customer needs problems.*

**Keyword** : *service quality, servqual, Quality Function Deployment, Importance Performance Analysis*