

**PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD),
DAN ELECTRE DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
(JARGI SARANA PESTA)**

Muhammad Dhafa Raihan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan layanan di Jargi Sarana Pesta dengan mengintegrasikan tiga metode dalam pengambilan keputusan, yaitu SERVQUAL, *Quality Function Deployment* (QFD), dan ELECTRE. Masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan adalah fluktuasi permintaan, kebutuhan pelanggan akan bahan tenda baru, serta pergeseran tren yang mengarah pada penggunaan gedung sebagai lokasi acara. Selain itu, persaingan yang semakin ketat dengan penyedia layanan sejenis turut memperburuk posisi perusahaan di pasar. Penelitian ini mengidentifikasi dan memprioritaskan kebutuhan pelanggan terkait layanan penyewaan alat pesta dengan pendekatan SERVQUAL untuk memahami kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Melalui QFD, kebutuhan pelanggan dikonversi menjadi spesifikasi teknis layanan yang dapat diimplementasikan. Selanjutnya, metode ELECTRE digunakan untuk menganalisis alternatif pengembangan layanan yang paling optimal, dengan hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan dan kerapian menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan, berdasarkan nilai persepsi pelanggan terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan, alternatif A5, yang berfokus pada kebersihan dan kerapian, dipilih sebagai alternatif yang lebih menguntungkan, sementara alternatif lainnya yang memiliki elemen lebih sedikit (A1, A2, A3, dan A4) dieliminasi. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk Jargi Sarana Pesta dalam meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada pengelolaan kebersihan dan kenyamanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pengembangan Layanan, Metode *Quality Function Deployment*, SERVQUAL, ELECTRE

**SERVICE DEVELOPMENT USING SERVQUAL, QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), AND ELECTRE METHODS
IN DECISION MAKING
(JARGI SARANA PESTA)**

Muhammad Dhafa Raihan

ABSTRACT

This study aims to develop services at Jargi Sarana Pesta by integrating three decision-making methods: SERVQUAL, Quality Function Deployment (QFD), and ELECTRE. The main issues faced by the company include fluctuating demand, customers' need for new tent materials, and shifting trends that favor using buildings as event venues. Additionally, increasing competition from similar service providers has worsened the company's position in the market. This research identifies and prioritizes customer needs related to event equipment rental services using the SERVQUAL approach to understand the gap between customer expectations and perceptions. Through QFD, customer needs are converted into measurable service specifications that can be implemented. The ELECTRE method is then used to analyze the most optimal service development alternatives, with the analysis showing that the management of cleanliness and tidiness is the highest priority for service development, based on customer perception values regarding the cleanliness and comfort of the facilities provided. Based on the results, alternative A5, focusing on cleanliness and tidiness, is selected as the more favorable alternative, while alternatives with fewer elements (A1, A2, A3, and A4) are eliminated. The results of this study provide strategic recommendations for Jargi Sarana Pesta to improve service quality by focusing on cleanliness and comfort as key factors in enhancing customer satisfaction.

Keyword: Service Development, Quality Function Deployment Method, SERVQUAL, ELECTRE