

ABSTRAK

PT. Lion Super Indo merupakan salah satu supermarket yang beroperasi dalam bidang ritel yang ada di Indonesia. Lion Super Indo menyediakan berbagai macam kebutuha sehari-hari dengan kualitas tinggi, lengkap, harga yang kompetitif, dan lokasi yang mudah dijangkau. Lion Super Indo didirikan pada tahun 1997 dan berpusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan beroperasi sebagai anak usaha dari Delhaize Group, perusahaan yang berpusat di Belgium.

Untuk sebuah bisnis ritel, kepuasan pelanggan sangatlah penting sekali untuk bisa bertahan hidup. Untuk itu diperlukan studi mendalam tentang hal ini, dimana dalam suatu bisnis ritel, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Salah satu unsur penting dalam kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan akan semakin meningkat seiring dengan semakin tingginya kualitas produk atau jasa.

Di PT. Lion Super Indo Siliwangi masih sering terjadi komplain-komplain pelanggan dari segi display produk, promo dan lain-lain sehingga harapan pelanggan terkadang tidak terpenuhi karena kenyataan yang diterima. Oleh karena itu PT. Lion Super Indo Siliwangi harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Tujuan dari integrasi metode Servqual, Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan, emperoleh atribut yang masuk dalam kategori kritis, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan dari 36 atribut layanan terdapat 27 atribut yang di nyatakan puas dan 9 atribut di nyatakan tidak puas, yang dimana 9 atribut tersebut yaitu variabel 4 dengan nilai servqual gap -0.64, variabel 7 dengan nilai servqual gap -0.79, variabel 10 dengan nilai servqual gap -0.16, variabel 14 dengan nilai servqual gap -0.98, variabel 15 dengan nilai servqual gap -1.35, variabel 16 adalah dengan nilai servqual gap -0.48, variabel 17 dengan nilai servqual gap -0,88, variabel 20 dengan nilai servqual gap -0.4, variabel dengan nilai servqual gap -1.1. berdasarkan analisis metode IPA terdapat 7 atribut layanan yang berada di kuadran 1 (kritis) dan harus diperbaiki. Rekomendasi kegiatan berdasarkan prioritas utama yang harus ditingkatkan dan dikembagkan terlebih dahulu berdasarkan metode QFD pada HOQ penambahan 1 personil bagian pricechecker yang memiliki nilai absolute importance 179,1 atau 10,0%, MD melakukan inspeksi setiap 1 jam sekali yang memiliki nilai absolute importance 177.0 atau 9,9% dan Koordinasi divisi dry officier dan divisi price checker yang memiliki nilai absolute importance 177,0 atau 9,9%.

Kata kunci: Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment

ABSTRACT

PT. Lion Super Indo is one of the supermarkets which operate in the field of retail in Indonesia. Lion Super Indo provides a wide range of daily needed with high quality, complete, competitive price, and easily accessible location. Lion Super Indo established in 1997 and is based in Jakarta, Indonesia. The Company operates as a subsidiary of Delhaize Group, a company based in Belgium.

For a retail business, customer's satisfaction is very important to survive. For that we need an in-depth study of this, where in a retail business, customer's satisfaction becomes very important. One important element in customer's satisfaction is the quality of service. Customer's satisfaction will increase along with the highest quality of products or services.

At PT. Lion Super Indo Siliwangi still often occur customer complaints in terms of product displays, promos and others so that customer expectations are sometimes not met due to the fact that received. Therefore PT. Lion Super Indo Siliwangi must continue to improve the quality of service by trying to meet the needs and expectations of its customers. The purpose of integration of Servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment method in this research is to know the perception and expectation of the customer, by attributes included in critical category, and recommendations that can be given to improve service quality.

The result of research shows that there are 36 attributes of service attributed 27 attributes which are satisfied and 9 attributes are not satisfied, where 9 attributes are variable 4 with servqual gap value -0.64, variable 7 with servqual gap value -0.79, variable 10 with value servqual gap -0.16, variable 14 with servqual gap value -0.98, variable 15 with servqual gap value -1.35, variable 16 is with servqual gap value -0.48, variable 17 with servqual gap value -0.88, variable 20 with servqual gap value -0.4, variable with servqual gap value -1.1. Based on IPA method analysis, there are 7 service attributes that are in quadrant 1 (critical) and must be fixed. Activity recommendation based on the main priority that must be improved and pre-instituted based on the QFD method on HOQ addition of 1 pricechecker section personnel which has absolute importance importance 179,1 or 10,0%, MD performs inspection every 1 hour, which has an absolute value of importance 177.0 or 9.9% and Coordination of dry office division and price checker division which has an absolute value of 177,0 or 9.9%.

Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment