

ANALISIS PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA RUMAH KATUN HARAPAN INDAH

Aji Prastio^{1)*}

¹⁾Aji Prastio /Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri / Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya

*Corresponding Author aji.prastio19@mhs.ubharajaya.ac.id

ABSTRAK

Rumah Katun Harapan Indah merupakan toko fashion yang menyediakan perlengkapan dan pakaian bayi yang berlokasi di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan data keluhan pelanggan periode April sampai September 2025, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas toko, kebersihan lingkungan, serta kualitas pelayanan karyawan yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan dan belum tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan Rumah Katun Harapan Indah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality (SERVQUAL)* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 154 responden dengan teknik *purposive sampling*, serta dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Hasil analisis *SERVQUAL* menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan masih berada di bawah harapan pelanggan. Selanjutnya, hasil *SERVQUAL* diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* melalui matriks *House of Quality (HOQ)* untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam respon teknis dan menentukan prioritas perbaikan. Berdasarkan hasil *QFD*, diperoleh beberapa rekomendasi utama yaitu peningkatan kenyamanan fasilitas ruang tunggu, perbaikan kebersihan area toko, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan kompetensi dan sikap karyawan dalam melayani pelanggan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.

1. PENDAHULUAN

Terdapat banyak peluang ekonomi di sektor *fashion* anak-anak. Permintaan pasar yang menggembirakan membuktikan hal ini. Selama lima tahun terakhir,

penjualan pakaian anak-anak telah meningkat, bahkan melampaui penjualan pakaian dewasa baik untuk pria maupun wanita. Karena pakaian merupakan kebutuhan dasar manusia, industri tekstil dan pakaian khususnya adalah bisnis yang tidak pernah berakhir. Bisnis ini, yang lebih dikenal luas sebagai industri garmen, telah berevolusi dan mengikuti berbagai pola pakaian sesuai dengan tren terkini sejak zaman dahulu. (Damayanti & Shafa aulia, 2022).

Ciri-ciri dasar pakaian anak adalah salah satu dari sekian banyak hal yang harus diperhatikan orang tua sebelum membeli, selain kenyamanan dan keamanan anak-anak mereka. Pakaian anak-anak dicirikan oleh gaya yang longgar dan sederhana sehingga nyaman bagi anak-anak untuk bermain dan bergerak. Bahan yang terbuat dari serat alami, seperti katun, sangat cocok. Selain itu, tekstur serat alami yang lembut membuatnya sesuai untuk pakaian anak-anak (Hangganingtyas et al., 2024).

1.1 Latar Belakang

Karena dapat mendorong bisnis berulang, kebahagiaan pelanggan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas tidak akan membeli barang yang sama lagi. Pelayanan yang baik harus dijaga di samping produk berkualitas tinggi. Dengan memenuhi persyaratan kualitas layanan untuk menumbuhkan atau membentuk kepuasan konsumen, sebuah bisnis juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya (Ni Luh Nurkariani, 2022).

Ketika seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan kinerja yang diharapkan, mereka mungkin merasa senang atau kecewa. Salah satu elemen yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Mayoritas bisnis lebih memilih mempertahankan pelanggan mereka saat ini daripada mencari pelanggan baru. Jika barang dan jasa berkualitas tinggi, pelanggan akan lebih cenderung melakukan pembelian, yang akan berdampak signifikan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan (Wulan et al., 2024).

Rumah Katun adalah toko *fashion* yang menjual peralatan dan pakaian bayi yang dilayani oleh staff toko dan dipimpin oleh seorang kepala toko. Berdasarkan data yang didapat dari pihak manajemen toko, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Katun Harapan Indah yakni keluhan terkait fasilitas toko, kebersihan, hingga keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Toko.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini Adalah

1. Untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas pelayanan yang dijadikan prioritas untuk menurunkan tingkat keluhan pelanggan Rumah Katun Harapan Indah.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan Rumah Katun Harapan Indah.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian

ini bertujuan untuk menggambarkan serta mengungkap fenomena tertentu dengan cara mengumpulkan data yang dapat diukur atau dihitung, serta menganalisis secara statistik untuk memberi gambaran yang jelas mengenai karakteristik populasi atau sampel yang diteliti.

Langkah-langkah untuk pengolahan data dilakukan beberapa tahap yakni :

- a) Menghitung sampel dan populasi

$$n = \frac{N}{1 + (N \times (e)^2)}$$

N : Total populasi

e : Tingkat keyakinan

$$n = \frac{250}{1 + (250 \times 0,05^2)}$$

$$n = 154$$

- b) Uji Validitas

Uji validitas data dihitung menggunakan persamaan dengan data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada klien sehingga dapat diketahui apakah masing masing atribut kuesioner dapat dikatakan valid atau tidak.

- c) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dihitung dengan menggunakan persamaan dengan data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil kuisisioner kepada klien sehingga dapat diketahui apakah keseluruhan atribut kuesioner dapat dikatakan reliabel atau tidak.

- d) Analisis QFD

Analisis QFD yang terdiri dari :

1. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan (*Voice of Customer / WHAT*)
2. Menentukan Respon Teknis (*Technical Response / HOW*)
3. Menyusun Matriks Hubungan (*House of Quality*)
4. Menentukan Bobot Kepentingan Pelanggan
5. Menghitung Bobot Prioritas Respon Teknis
6. Menentukan Persentase Prioritas
7. Analisis Hubungan Antar Respon Teknis (*Atap Rumah Mutu*)
8. Menentukan Prioritas Perbaikan
9. Menyusun Rekomendasi dan Kesimpulan

Melakukan penyebaran kuesioner ke pelanggan Rumah Katun Harapan Indah sesuai dengan jumlah sampel. Kuesioner digunakan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang di inginkan dari pelanggan Rumah Katun Harapan Indah. Responden yang akan diteliti adalah Pelanggan Rumah Katun Harapan Indah. yang feasible dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner dan Keluarga pelanggan yang paham situasi dan kondisi Rumah Katun Harapan Indah. Dalam penelitian ini, menggunakan skala Likert sebagai alat pengukuran yang digunakan, pilihan ganda dan pertanyaan terbuka, dimana interval skor masing-masing responden. Skala ini memiliki 5 tingkatan.

Tabel 1 Daftar pernyataan kuesioner

CUSTOMER REQUIREMENT	DIMENSI	KODE	ATRIBUT
Kenyamanan	<i>Tangible(T)</i>	T01	Kebersihan toko yang baik
Kenyamanan		T02	Ketersediaan tempat parkir yang luas
Keamanan		T03	Satpam yang siap menjaga keamanan
Kenyamanan		T04	Kursi pada ruang tunggu cukup untuk menampung jumlah pelanggan
Keandalan	<i>Reliability(R)</i>	R01	Produk selalu tersedia tepat waktu
		R02	Pesanan pelanggan selalu diproses tanpa kesalahan.
		R03	Variasi dari setiap produk
		R04	Kebersihan toko menyeluruh
Profesionalitas karyawan	<i>Responsiveness(Re)</i>	Re01	Karyawan tanggap tentang pemilihan pakaian
Fleksibilitas		Re02	Karyawan tanggap dalam mencari barang yang diminta oleh pelanggan
		Re03	Kemampuan gudang dalam memenuhi stok yang lengkap
Profesionalita		Re04	Karyawan memberikan informasi yang jelas

s karyawan			dan mudah dimengerti
Asuransi	Assurance(A)	A01	Jaminan tukar barang jika barang yang diterima mengalami cacat
		A02	Kualitas <i>packing</i> barang yang berkualitas
		A03	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
		A04	Keramahan sikap karyawan dalam melayani pelanggan
Kepekaan karyawan	Empathy(E)	E01	Karyawan melayani dengan ramah dan profesional
		E02	Karyawan siap memantu jika terjadi masalah
		E03	Karyawan peduli terhadap permintaan kualitas pelanggan
		E04	Keadilan dalam memberikan pelayanan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas merupakan suatu tes (suatu alat ukur) yang ditentukan oleh seberapa akurat tes itu melaksanakan tujuan pengukuran yang dimaksud. Jika “sesuatu” sedang diukur, maka alat uji atau pengukuran tersebut hanya dapat melaksanakan tugasnya secara akurat. Tes harus hati-hati mengukur sesuatu agar valid. Uji validitas dilakukan oleh peneliti untuk mengukur apakah variabel yang hendak diteliti dapat dijadikan instrumen yang baik dalam melakukan penelitian.

Tabel 2 Data Nilai Uji Validitas

NO	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kebersihan toko yang baik	0,330	0,158	Valid
2	Ketersediaan tempat parkir yang luas	0,369	0,158	Valid

3	Satpam yang siap menjaga keamanan	0,341	0,158	Valid
4	Kursi pada ruang tunggu cukup untuk menampung jumlah pelanggan	0,344	0,158	Valid
5	Produk selalu tersedia tepat waktu	0,425	0,158	Valid
6	Pesanan pelanggan selalu diproses tanpa kesalahan	0,442	0,158	Valid
7	Variasi dari setiap produk	0,464	0,158	Valid
8	Proses pembayaran aman dan jelas	0,513	0,158	Valid
9	Karyawan tanggap tentang pemilihan pakaian	0,432	0,158	Valid
10	Karyawan tanggap dalam mencari barang yang diminta oleh pelanggan	0,443	0,158	Valid
11	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0,368	0,158	Valid
12	Kemampuan gudang dalam memenuhi stok yang lengkap	0,363	0,158	Valid
13	Jaminan tukar barang jika barang yang diterima mengalami cacat	0,431	0,158	Valid

14	Kualitas <i>packing</i> barang yang berkualitas	0,454	0,158	Valid
15	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	0,362	0,158	Valid
16	Kebijakan toko jelas dan transparan	0,382	0,158	Valid
17	Karyawan melayani dengan ramah dan profesional	0,165	0,158	Valid
18	Karyawan siap membantu jika terjadi masalah	0,182	0,158	Valid
19	Karyawan peduli terhadap permintaan kualitas pelanggan	0,253	0,158	Valid
20	Keadilan dalam memberikan pelayanan	0,291	0,158	Valid

Dari hasil uji validitas total 20 atribut pada tingkat persepsi maupun ekspektasi dinyatakan valid. Ini berarti alat ukur yang digunakan dinyatakan layak mengukur obyek yang akan diteliti.

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau handal bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Reliabilitas ekuivalen adalah dua buah tes yang mempunyai kesamaan tujuan, tingkat kesukaran, dan susunan, tetapi butir – butir soal yang berbeda. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menyebarkan dua kuesioner, kuesioner pertama merupakan kuesioner utama, lalu kuesioner yang kedua memiliki atribut yang sama dengan kuesioner utama namun diacak dalam penomoran.

Gambar 2 Data Nilai Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,660	20

Dari hasil uji reliabilitas keseluruhan pada tingkat ekspektasi maupun persepsi dinyatakan reliabel dikarenakan nilai dari Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya atribut – atribut pada kuesioner akan dicari nilai rata – rata nya. Perhitungan nilai ekspektasi merupakan hasil rata – rata dari kuisisioner pada skala ekspektasi seluruh responden. Sama hal nya dengan nilai persepsi juga merupakan hasil rata – rata dari kuesioner pada skala persepsi seluruh responden dan untuk mencari nilai rata – rata pada ekspektasi dan persepsi digunakan aplikasi spss 25 lalu ditentukan nilai *mean* dari masing – masing atribut ekspektasi dan persepsi.

Tabel 3 Data Hasil Perhitungan GAP

Dimensi	Atribut	Ekspektasi	Persepsi	GAP
<i>Tangible</i>	1	4,19	4,20	-0,01
	2	4,14	4,16	0,02
	3	4,40	4,32	0,08
	4	4,36	4,34	0,02
Rata - Rata = 0,03				
<i>Reability</i>	5	4,36	4,25	0,10
	6	4,25	4,33	-0,08
	7	4,25	4,21	0,04
	8	4,27	4,28	-0,01
Rata - Rata = 0,01				
<i>Responsiveness</i>	9	4,32	4,27	0,05
	10	4,10	4,17	-0,06
	11	4,25	4,36	-0,11
	12	4,14	4,38	-0,24

Rata - Rata =					-
0,09					
<i>Assurance</i>	13	4,26	4,19	0,07	
	14	4,10	4,16	-0,06	
	15	4,22	4,13	0,09	
	16	4,18	4,27	-0,09	
Rata - Rata =					
0,00					
<i>Emphaty</i>	17	4,52	4,66	-0,14	
	18	4,25	4,47	-0,21	
	19	4,46	3,70	0,76	
	20	4,39	4,39	0	
Rata - Rata =					
0,10					
Total Gap = 0,22					

Hasil perhitungan skor *gap* rata – rata tiap dimensi menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki nilai rata – rata *Tangible* yaitu 0,03, kemudian nilai rata – rata *gap* pada dimensi *Reability* yaitu 0,01, kemudian nilai rata – rata *gap* pada dimensi *Responsiveness* yaitu -0,09, kemudian nilai rata – rata *gap* pada dimensi *Assurance* yaitu 0,00, kemudian nilai rata – rata *gap* pada dimensi *Emphaty* yaitu 0,10.

Technical Target membahas langkah apa saja yang yang harus dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan pada Rumah Katun Harapan Indah, Rumah Katun Harapan Indah dapat menentukan nilai target sesuai kemampuannya dari 10 atribut pertanyaan ini. Nilai *Technical Target* dapat dilihat

Tabel 4 Technical Target

No	Atribut	Target
1	Peningkatan kebersihan dan keindahan toko.	1

2	Penerapan <i>checklist</i> pemrosesan pesanan.	1
3	Peningkatan proses pembayaran.	1
4	Pelatihan <i>product knowledge</i> untuk karyawan.	1
5	Pelatihan komunikasi pelayanan karyawan.	1
6	Peningkatan sistem persediaan stok gudang.	2
7	Peningkatan kualitas <i>packing</i> .	2
8	Peningkatan kebijakan toko.	2
9	Penerapan profesionalitas budaya kerja yang baik.	1
10	Pelatihan <i>problem solving</i> karyawan.	1

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan nilai *gap*, atribut – atribut dimensi yang memiliki nilai *gap* paling negatif yaitu dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata – rata -0,09. Dimensi *Responsiveness* dalam penelitian ini terdapat 3 atribut yaitu Karyawan tanggap dalam mencari barang yang diminta oleh pelanggan bernilai -0,06, Karyawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti bernilai -0,11, Kemampuan gudang dalam memenuhi stok yang lengkap bernilai -0,24.
2. Berdasarkan hasil analisa pada Bab IV untuk memenuhi kepuasan pelanggan di Rumah Katun Harapan Indah yaitu terdapat 10 respon teknis yang dibentuk oleh peneliti dan manajemen Rumah Katun Harapan Indah untuk menjawab *voice of customer* berdasarkan *gap* yang bernilai negatif, yang dimana *gap* yang bernilai negatif bisa dikatakan bahwa atribut pelayanan tersebut masih kurang baik dan perlu dilakukan perbaikan di Rumah Katun Harapan Indah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya, Peningkatan kebersihan dan keindahan toko, dilanjutkan dengan Penerapan *checklist* pemrosesan pesanan, Peningkatan proses pembayaran, Pelatihan *product knowledge* untuk karyawan, Pelatihan komunikasi pelayanan karyawan, Peningkatan sistem persediaan stok gudang, Peningkatan kualitas *packing*, Peningkatan kebijakan toko, Penerapan profesionalitas budaya kerja pelayanan yang baik, dan Pelatihan *problem solving* karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang diberikan selama proses penelitian dan penyusunan makalah. Penulis juga berterima kasih kepada pihak toko atas penyediaan data dan fasilitas yang mendukung kelancaran penelitian. Selain itu, penghargaan disampaikan kepada rekan-rekan yang telah memberikan dukungan serta diskusi ilmiah selama penelitian berlangsung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknik industri.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1–11. <https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>

Andi Arsi. (2021). Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss. *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, 1–8.

Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>

Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>

Baihaqi, G. R., Shalsadilla, S. R., & Argaputri, M. K. (2024). Accuracy Improvement of Convolutional Neural Network with Ghost Weight Normalization for Pneumonia Classification. *Jurnal Galaksi*, 1(3), 143–152. <https://doi.org/10.70103/galaksi.v1i3.35>

Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, no. 2 (2023): 123–28. <https://doi.org/10.12345/jpp.v8i2.12345>. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.

Bros, U. A., & Bros, U. A. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023* Martha Dwi Novalia Umi Eliawati Utari Christya Wardhani Email : utarich.wardhani@gmail.com harapan pasien . *Penelitian lain yang dilakukan oleh Anita kar.* 2(1).