

PENERAPAN INTEGRASI SERVQUAL, KANO MODEL, DAN *KANSEI ENGINEERING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KATERING

INTISARI

Oleh:

DEVIKA ZUANE YAHMILUL 'ARSY
21/473554/TP/13063

Kualitas layanan berperan penting dalam keberlangsungan dan daya saing UMKM di sektor jasa boga. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mendorong loyalitas dan rekomendasi, yang berkontribusi pada pertumbuhan usaha. Salah satu UMKM di sektor jasa boga adalah Sekar Gandroeng Catering yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan akibat dampak pandemi dan perubahan preferensi konsumen. Penurunan pelanggan disebabkan oleh faktor seperti pembatasan sosial, ketidakstabilan ekonomi, serta keluhan terkait aspek pelayanan. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan menimbulkan kesenjangan (*gap*) yang menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan katering dengan pendekatan Servqual, Kano Model, dan *Kansei Engineering* guna memahami serta memenuhi kebutuhan emosional pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, Kano Model untuk mengategorikan atribut layanan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan, serta *Kansei Engineering* untuk menerjemahkan kebutuhan emosional pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penerapan tiga metode di atas ditemukan atribut layanan yang direkomendasikan untuk diperbaiki yaitu kemasan makanan atau penataan meja prasmanan disajikan secara bersih, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan acara (T1), porsi dan rasa makanan konsisten dan sesuai kesempatan (REL2), serta harga sesuai dengan kualitas dan rasa makanan (REL3). Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut dapat dilakukan dengan cara menyediakan model standar dekorasi meja prasmanan yang estetik dan sesuai jenis acara, serta memberikan pelatihan singkat bagi karyawan untuk standar penataan meja dan makanan. Menyediakan estimasi harga awal atau contoh paket untuk transparansi. Menyusun SOP takaran, menerapkan *quality control*, dan pelatihan dapur untuk menjaga konsistensi rasa dan porsi makanan, khususnya dalam pesanan skala besar.

Kata kunci: kano model, *kansei engineering*, kepuasan, kualitas layanan, servqual

IMPLEMENTATION OF THE INTEGRATION OF SERVQUAL, KANO MODEL, AND KANSEI ENGINEERING TO IMPROVE CATERING SERVICE QUALITY

ABSTRACT

By:

DEVIKA ZUANE YAHMILUL 'ARSY
21/473554/TP/13063

Service quality plays a crucial role in the sustainability and competitiveness of MSMEs in the catering sector. Good service not only enhances customer satisfaction but also fosters loyalty and recommendations, contributing to business growth. One MSME in the catering sector, Sekar Gandroeng Catering, faces challenges in maintaining service quality due to the impact of the pandemic and shifting consumer preferences. The decline in customers is influenced by factors such as social restrictions, economic instability, and complaints regarding service aspects. The discrepancy between customer expectations and actual service creates a gap, which is the primary cause of customer dissatisfaction. Therefore, this study aims to evaluate and improve catering service quality using the Servqual, Kano Model, and Kansei Engineering approaches to understand and fulfill customers' emotional needs.

This research employs the Servqual method to measure the gap between customer expectations and actual service, the Kano Model to categorize service attributes based on customer satisfaction levels, and Kansei Engineering to translate customers' emotional needs.

The results of this study show that the application of the three combined methods identified several service attributes that need improvement. These include food packaging or table setting is presented cleanly, attractively, and according to the needs of the event (T1), the portion and taste of the food are consistent and according to the agreement (REL2), and the price is in accordance with the quality and taste of the food (REL3). To improve these aspects of service quality, it is recommended that the catering provider prepares one or two standard models of buffet table decoration that are clean, simple, and appropriate for different types of events. A brief training for staff on how to arrange tables and food presentation is also suggested. In addition, providing estimated prices or sample packages can help increase transparency. Finally, to maintain portion and taste consistency, especially for large-scale orders, it is necessary to develop a standard operating procedure (SOP), apply quality control before delivery, and provide regular training for the kitchen team.

Keywords: kano model, kansei engineering, satisfaction, service quality, servqual