

## Intisari

Pengukuran dan peningkatan performa pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi keharusan bagi bisnis ritel syariah berbasis koperasi agar unggul di pasar yang kompetitif. Adaptasi pengukuran SERVQUAL pada skala RSQS tidak memiliki dimensi syariah dan koperasi. Sehingga RSQS perlu diadaptasi sebagai *Sharia\_Co-operative\_Retail Service Quality Scale (SC-RSQS)* dengan penambahan dimensi syariah dan koperasi yang telah melalui *panel of experts to validate*. Di sisi lain, SERVPERF menjadi solusi dari kelemahan SERVQUAL dalam pengukuran performa pelayanan. Faktor-faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan dapat diklasifikasikan menggunakan *Kano's Model*. Catatan keinginan konsumen diperlukan untuk melengkapi substansi lebih dalam secara kualitatif yang dianalisis menggunakan *coding analysis*. Integrasi SC-RSQS pada SERVPERF dan *Kano's Model* menjadi penekanan dalam makalah ini dan diperjelas menggunakan *coding analysis* catatan pelanggan. Makalah ini bertujuan mengukur performa layanan, mengkategorikan *customer requirement*, dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perbaikan performa pelayanan toko ritel syariah 212 Mart yang berbasis koperasi di wilayah Jakarta Selatan, Indonesia. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan anggota koperasi sebagai konsumen utama pada bisnis ini lebih rendah dari anggota non koperasi, 87% *customer requirement* berkategori *one-dimensional*, dan potensi ketidakpuasan pelanggan lebih tinggi dari kepuasannya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, 212 Mart harus memberi anggota koperasi benefit lebih besar dari non anggota koperasi, dan berusaha lebih komunikatif dengan pelanggan khususnya anggota koperasi.

**Kata Kunci:** *Service Performance, RSQS, Kano's Model, Sharia Trade, Co-operatives, Retail Store.*

### *Abstract*

*Cooperative-based Islamic retail businesses need to measure and improve their service performance to increase customer satisfaction to be superior in competitive markets. The adaptation of the SERVQUAL measurement to the RSQS scale has no sharia and co-operative dimensions. Therefore, the RSQS scale needs to be adapted to be Sharia\_Co-operative\_Retail Service Quality Scale (SC-RSQS) with the addition of sharia and cooperative dimensions. This adaptation has been validated by the panel of experts. On the other hand, SERVPERF serves as a solution to the SERVQUAL weaknesses in measuring service performance. Satisfaction- and dissatisfaction-causing factors can be classified using Kano's Model. Records of consumer desires are needed to qualitatively fill deeper substances, which are analyzed using coding analysis. The integration of SC-RSQS in SERVPERF and Kano's Model was emphasized in this paper and was clarified using the coding analysis of customer records. This paper aimed to measure service performance, categorize customer requirements, and identify things that need to be considered in improving the performance of the 212 Mart cooperative retail store service in South Jakarta, Indonesia. The results show the level of satisfaction of cooperative members as the main consumers of this business is lower than non-cooperative members, 87% of customer requirements are in one-dimensional category, and the potential for customer dissatisfaction is higher than the potential satisfaction. 212 Mart must give cooperative members greater benefits than non-cooperative members, be more sensitive in providing services, and try to be more communicative with customers, especially cooperative members.*

**Keywords:** *Service Performance, RSQS, Kano's Model, Sharia Trade, Co-operatives, Retail Store.*