

**IDENTIFIKASI KEBUTUHAN TEKNIS  
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS JASA PENGIRIMAN MAKANAN  
MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
(Studi di Deliv Jogja)**

Cecilia Desvita<sup>1</sup>, Anggoro Cahyo Sukartiko<sup>2</sup>, Arita Dewi Nugrahini<sup>2</sup>

**INTISARI**

Pada era sekarang ini, penggunaan internet semakin meningkat. Seiring dengan peningkatan penggunaan internet memberikan peluang bagi bisnis berbasis *online*, salah satunya adalah bisnis jasa antar makanan *online*. Deliv Jogja merupakan salah satu penyedia jasa antar makanan *online* di Yogyakarta. Deliv Jogja mulai mengalami penurunan jumlah pesanan semenjak munculnya Go-Food di Yogyakarta. Untuk mempertahankan eksistensi di bisnis tersebut maka Deliv Jogja harus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen terhadap penyedia jasa antar makanan *online* Deliv Jogja, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Deliv Jogja, dan mengidentifikasi kebutuhan teknis untuk pengembangan kualitas jasa antar makanan *online* Deliv Jogja agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Servqual* digunakan untuk mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen melalui *voice of customer* berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. *Servqual* juga digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilihat dari *gap* antara persepsi dan eskpektasi. Sementara itu, QFD digunakan untuk merancang kebutuhan teknis yang diperlukan oleh Deliv Jogja dalam rangka memenuhi atribut kebutuhan konsumen. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juni 2016 hingga Februari 2017. Penelitian ini menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada 792 responden dengan tingkat pengembalian sebesar 39.4%.

Lima atribut kebutuhan konsumen dengan peringkat kepentingan teratas yaitu pesanan yang diterima konsumen sesuai dengan yang dipesan, kurir dan admin bersikap ramah dan sopan, *foodbox* yang digunakan kurir bersih, pesanan yang diterima dalam kondisi baik, dan ongkos kirim terjangkau. Konsumen Deliv Jogja belum merasa puas dengan kinerja Deliv Jogja saat ini, dilihat dari *gap* yang bernilai negatif. Lima kebutuhan teknis dengan prioritas teratas yaitu memberikan pelatihan keterampilan kepada kurir dan admin, melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala, menambah daftar gerai secara berkala, memuat *maps* di *website*, dan memberikan *reward* untuk karyawan berprestasi.

Kata kunci: jasa antar makanan *online*, QFD, *servqual*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

<sup>2</sup>Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

**IDENTIFICATION OF TECHNICAL REQUIREMENTS  
FOR FOOD DELIVERY SERVICE QUALITY'S IMPROVEMENT  
USING SERVQUAL AND  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Study at Deliv Jogja)**

Cecilia Desvita<sup>1</sup>, Anggoro Cahyo Sukartiko<sup>2</sup>, Arita Dewi Nugrahini<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

Nowadays, the utilization of internet is increasing. The enhancement of internet utilization gives chances for online-based businesses, one of them is online food delivery service. The order number of Deliv Jogja, an online food delivery service provider in Yogyakarta, was decreased since market penetration of Go-Food, the biggest online food delivery service provider in Indonesia. For keeping their existence in this business, Deliv Jogja has to improve their service quality. The purposes of this research are to identify: (1)customer needs; (2)customer satisfaction; and (3)technical requirements to improve an online food delivery service provider Deliv Jogja so that customer satisfaction can be achieved.

Combination of Servqual and Quality Function Deployment (QFD) were used in this research. Servqual was used to identify customer needs represented by voice of customer based on the five service quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method was used to find out the customer satisfaction which were measured from the gap analysis value of customer perception and their expectation. Meanwhile, QFD was used to design technical requirements needed by Deliv Jogja to fulfill the customer needs. This research was begun in June 2016 and finished in February 2017. Online questionnaires were spreaded to 728 respondents with the return rate was 39,4% (287 respondents).

Five customer needs with highest important rate were: (1)appropriate order fulfillment; (2)friendly and kind courier and customer service; (3)clean food box; (4)a good condition of received orders; and (5)affordable postage fee. Customers of Deliv Jogja have not been satisfied by the performance of Deliv Jogja, which was shown by the negatif values of the gap. Five highest priority scale of technical requirements were: (1)giving skills training for couries and customer service; (2)doing performance evaluation periodically; (3)increasing the number of outlets lists periodically; (4)providing maps in the website; and (5)providing an online food ordering application.

*Keywords: online food delivery service, QFD, servqual*

---

<sup>1</sup>Student of Agroindustrial Technology Department, FTP UGM

<sup>2</sup>Education Staff of Agroindustrial Technology Department, FTP UGM