

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT PADA KEDAI SUHARTEA TEA HOUSE YOGYAKARTA**

Oleh:

Indriani Puji Lestari¹ M. Affan Fajar Falah²

ABSTRAK

Bisnis *food and beverages* adalah salah satu bisnis yang kini semakin berkembang dan menjamur hampir di seluruh Yogyakarta, tingginya antusiasme dan persaingan dalam dunia *FnB* menuntut pelaku usaha untuk mengutamakan keinginan dan kebutuhan konsumen untuk menjaga kelangsungan bisnisnya. Ketatnya persaingan juga dialami oleh kedai *Suhartea Tea House* yang terletak di Klebengan, Sleman, Yogyakarta yang menjual berbagai olahan teh sebagai menu utamanya, Selama 6 bulan berdiri *Suhartea Tea House* terus mengalami penurunan omzet. Untuk itu dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk menilai atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, mengevaluasi pelayanan, menyusun rencana perbaikan dan meningkatkan pelayanan yang dapat berdampak pada kenaikan omzet penjualan.

Penelitian ini dilakukan dengan menilai kualitas layanan atas atribut yang tergabung kedalam 5 dimensi *Servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* kemudian mengukur tingkat kepentingan dan persepsi dari masing-masing atribut menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan menkonversikannya kedalam bentuk diagram kartesius untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Hasil dari pengukuran tersebut kemudian diolah menggunakan metode *quality function and deployment* dengan membuat *house of quality*.

Hasil akhir dari penelitian adalah perbaikan kualitas layanan yang dilakukan oleh *Suhartea Tea House* terhadap atribut yang dinilai oleh konsumen belum dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan melaksanakan rancangan perbaikan teknis sesuai dengan *house of quality*. Dampak dari perbaikan ini ialah peningkatan kepuasan konsumen yang mempengaruhi loyalitas konsumen kepada kedai untuk melakukan pembelian berulang yang meningkatkan omzet sebesar 84% dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis, Metode Servqual, Mutu Pelayanan, Quality Function Deployment*

SERVICE QUALITY ANALYSIS USING SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD ON SUHARTEA TEA HOUSE YOGYAKARTA

By:

Indriani Puji Lestari¹ M. Affan Fajar Falah²

ABSTRACT

The food and beverages business is one of the businesses that is growing in almost all of Yogyakarta, the high enthusiasm and competition in the FnB businesses requires to prioritize the wants and needs of consumers to maintain business continuity. The tight competition is also experienced by the Suhartea Tea House shop that located in Klebengan, Sleman, Yogyakarta which sells various processed teas as its main menu. During the 6 months of its existence, Suhartea Tea House continued to experience a decline in turnover. This study aims to assess the service attributes that have the most influence on customer satisfaction, evaluate services, develop improvement plans and improve services that can have an impact on increasing sales turnover.

This research was conducted by assessing the service quality of the attributes incorporated into the 5 dimensions of Servqual, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy then measuring the level of importance and perception of each attribute using the importance performance analysis (IPA) method and converting it into a Cartesian diagram to get the attributes that are the top priority for improvement. The results of these measurements then processed using the quality function and deployment method by creating a house of quality.

The final result of the research is the improvement of service quality carried out by Suhartea Tea House on the attributes assessed by consumers who have not been able to meet customer satisfaction by carrying out technical improvement plans in accordance with the house of quality. The impact of this improvement is an increase in consumer satisfaction which affects consumer loyalty to the store to make repeat purchases which increase turnover by 84% compared to the previous month.

Key words: Importance-Performance Analysis, Services Quality, Servqual Method , Quality Function and Deployment