
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI METRO MUSIK MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN QFD

Andana Haris Goenawan¹, Yurida Ekawati²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ma Chung Malang Villa Puncak Tidar Blok N No. 1, Karangwidoro, Kec. Dau, Malang, Jawa Timur 65151

Correspondence: 411710005@student.machung.ac.id

Received: 06 May 2021 – Revised: 06 June 2021 – Accepted: 06 June 2021 – Published: 06 June 2021

Abstrak. Metro Musik adalah toko yang menjual peralatan musik yang cukup terkenal di Kota Malang, serta memberikan jasa pelayanan pendidikan di bidang musik. Penelitian kualitas layanan ini dilakukan, karena pihak Metro Musik menilai penurunan yang terjadi tidak hanya disebabkan oleh pandemi, tetapi juga kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Metro Musik dari kritik yang disampaikan pembeli terhadap kualitas pelayanan di Metro Musik Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan metode *Servqual* dan memprioritaskan perbaikan pada kualitas layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), memberikan usulan perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan, serta mengukur kualitas pelayanan di Metro Musik Malang setelah dilakukan perbaikan. Berdasarkan perhitungan GAP 5 diketahui bahwa seluruh atribut tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau kualitas pelayanan di Metro Musik Malang dinilai kurang baik. Kemudian berdasarkan analisis IPA yang dilakukan terdapat empat atribut yang diprioritaskan, yaitu atribut nomor 2, 8, 10, dan 11. Diusulkan lima perbaikan terhadap empat atribut yang diprioritaskan, yaitu melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan, membuat *reminder* dengan catatan jadwal yang rinci, menampilkan bentuk dan warna foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk yang sesuai, merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang, dan renovasi toko. Namun dari lima usulan hanya tiga yang diterapkan. Hasil penerapan memberikan peningkatan 35% kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang. Atribut nomor 2, 8 dan 10 mengalami peningkatan kepuasan pelanggan, namun atribut nomor 11 mengalami penurunan.

Kata Kunci: Servqual, QFD, IPA

Citation Format: Andana Haris Goenawan, Yurida Ekawati. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI METRO MUSIK MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN QFD. *Sains dan Aplikasi Keilmuan Teknik Industri (SAKTI)*, 2021, 31-46.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis yang ketat menuntut para pelaku usaha di bidang jasa memberikan kualitas pelayanan terbaik mereka untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Di bidang industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama bagi mereka. Hal tersebut disebabkan karena proses interaksi secara langsung antar penjual dan pembeli lebih sering dilakukan. Kinerja dan kualitas pelayanan yang buruk pada sebuah perusahaan jasa akan mengakibatkan penurunan profit pada perusahaan mereka. Salah satu metode



<https://xxxx.xx.xx.xxx>



yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual). Metode penunjang lainnya yang biasanya digunakan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan adalah *Quality Function Deployment* (QFD).

Metro Musik adalah salah satu toko peralatan musik yang cukup terkenal di Kota Malang. Metro Musik Malang menjual alat musik dan memberikan jasa pelayanan pendidikan di bidang musik. Pada tahun awal tahun 2020, terjadi penurunan pemasukan terhadap Metro Musik Malang. Penurunan tersebut sebagian disebabkan karena pandemi corona yang sedang melanda Indonesia, namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh pihak Metro Musik Malang, penurunan yang terjadi tidak semata-mata disebabkan oleh pandemi. Pihak Metro Musik Malang berpendapat bahwa penurunan tersebut bisa terjadi karena kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Metro Musik. Hal tersebut ditandai dengan pembeli atau *customer* yang memberikan kritik terhadap kualitas pelayanan di Metro Musik Malang.

Penelitian sebelumnya mengenai integrasi antara metode QFD dan *Servqual* pernah dilakukan oleh Han's (2020) yang mengukur layanan akademik satu fakultas di suatu universitas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tersebut, didapatkan bahwa analisis *Servqual* pada perhitungan GAP 5 baik fakultas dan program studi bernilai negative. Perbaikan-perbaikan dilakukan dengan hasil akhir dari analisis QFD. Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Noya (2013). Penelitian dilakukan dengan pengukuran kualitas pelayanan dengan melakukan kuesioner *Fuzzy-Servqual* dan analisis GAP 5. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan ditentukan melalui *Importance Performance Analysis*. Kemudian dilakukan analisis QFD untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan di Metro Musik Malang dengan metode *Servqual*, mengidentifikasi faktor yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan pada kualitas layanan di Metro Musik Malang dengan metode IPA, memberikan usulan perbaikan menggunakan metode QFD untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan di Metro Musik Malang, dan mengukur kualitas pelayanan di Metro Musik Malang setelah mengalami perbaikan dengan menggunakan metode *Servqual*



METODE PELAKSANAAN

Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan di Metro Musik Malang. Kuisisioner yang diberikan meliputi lima dimensi yang berisi pertanyaan tentang penilaian konsumen terhadap pelayanan dari Metro Musik Malang. Lima dimensi yang digunakan adalah dimensi pada *Servqual*, yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty*. Penyebaran kuisisioner dilakukan menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *purposive quota sampling*, di mana peneliti akan memilih responden yang memenuhi kriteria (pernah menerima pelayanan di Metro Musik Malang) hingga kuota terpenuhi.

Pengembangan kuisisioner dikembangkan berdasarkan kuisisioner *Servqual* yang dibuat oleh Parasuraman dkk(1998) yang telah disesuaikan dengan penelitian ini. Kemudian kuisisioner disebarkan sesuai dengan responden yang telah ditentukan yaitu konsumen yang melakukan kunjungan secara langsung (*offline*) ke Metro Musik Malang. Skala penilaian yang digunakan adalah 1 sampai 5.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Metro Musik Malang. Rumus uji validitas dijelaskan sebagai berikut.

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i \cdot \sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- N : jumlah responden
- $\sum X$: jumlah X (skor butir)
- $\sum X^2$: jumlah skor butir kuadrat
- $\sum Y$: jumlah Y (skor faktor)
- $\sum Y^2$: jumlah skor faktor kuadrat

ΣXY : jumlah perkalian X dan Y

Berikut adalah rumus uji reliabilitas yang digunakan.

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- ri : reliabilitas instrumen
- k : banyaknya butir pertanyaan
- $\Sigma \sigma b^2$: jumlah varians butir
- σt^2 : varians total

***Servqual* Nilai GAP 5**

Perhitungan *Servqual* dilakukan dengan nilai GAP 5. GAP 5 dipilih karena merupakan *service* GAP yang ingin ditinjau untuk melihat antara harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan Metro Musik Malang. Pada perhitungan GAP akan diketahui perbedaan persepsi dari Metro Musik Malang terhadap atribut yang menjadi alat ukur dari kualitas layanan dengan harapan dari konsumen Metro Musik Malang.

Importance Performance Analysis (IPA)

Tahap *Importance Performance Analysis (IPA)* dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang perlu ditingkatkan performanya oleh Metro Musik Malang agar dapat memuaskan pelanggannya. Faktor-faktor ini akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran dengan menggunakan diagram cartesius dengan bantuan program SPSS versi 20. Kuadran 1 (*Concentrate These*) adalah kuadran yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi masih belum memuaskan harapan pelanggan dalam kenyataannya, sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk ditingkatkan. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) merupakan bagian yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting pelanggan dan sudah sesuai dengan harapan dari pelanggan inginkan. Kuadran III (*Low Priority*) yaitu bagian yang memiliki faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerja tidak terlalu istimewa pada saat

penerapannya. Kemudian, kuadran IV atau biasa disebut *Possible Overkill*. Kuadran IV merupakan kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi dirasakan terlalu berlebihan dalam penerapannya (Nugraha, dkk, 2014). Jadi, IPA sendiri membantu dalam mengelola faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk dianalisis perbaikannya pada tahapan berikutnya.

QFD (*Quality Function Deployment*)

QFD merupakan analisis lanjutan dari *Servqual* yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan Metro Musik Malang. Perancangan yang dilakukan pada QFD adalah pembuatan HOQ. Berikut adalah langkah-langkah pembuatan HOQ.

1. Memasukkan data *customer requirements*.
2. Memasukkan data *technical requirements*.
3. Pemberian nilai korelasi antara *customer requirement* dengan *technical requirements*.
4. Pemberian hubungan korelasi antara sesama *technical requirements*.
5. Pemberian nilai tingkat kepentingan.
6. Pemberian nilai tingkat kepuasan.
7. Pemberian nilai *overal importance* bagi *customer requirements*.
8. Pemberian nilai *importance of measures* / kepentingan absolut

Berikut merupakan rumus yang akan digunakan dalam pembuatan HOQ.

$$\text{Tingkat Kepentingan} = \frac{(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)}{\text{Jumlah Responden}} \dots\dots\dots (3)$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)}{\text{Jumlah Responden}} \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan :

- E1 : Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Puas”
- E2 : Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Puas”
- E3 : Jumlah responden dengan jawaban “Cukup Puas”
- E4 : Jumlah responden dengan jawaban “Puas”
- E5 : Jumlah responden dengan jawabn “Sangat Puas”

$$Overall\ Importance = T.Kepentingan - (T.Kepuasan \times \frac{T.Kepentingan}{max\ value\ 5}) \dots\dots\dots (5)$$

$$Kepentingan\ Relative = \frac{Overall\ Importance}{\sum Overall\ Importance} \dots\dots\dots (6)$$

$$Kepentingan\ Absolut = \sum(T.Kepentingan \times Bobot\ Keterhubungan) \dots\dots\dots (7)$$

Usulan Perbaikan dan Implementasi Perbaikan

Usulan perbaikan diberikan berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Usulan perbaikan ini diharapkan dapat membantu Metro Musik Malang dalam meningkatkan kualitas layanan. Kemudian usulan ini akan diterapkan dua minggu dan dilakukan penyebaran kuisioner *servqual* untuk dibandingkan dengan kuisioner awal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah menyebarkan kuesioner kepada 50 responden. Perhitungan jumlah responden dilakukan menggunakan rumus Slovin. Populasi dari Metro Musik Malang adalah 100 orang yang didapatkan dari rata-rata jumlah pengunjung dalam satu bulan. Presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% sehingga didapatkan jumlah responden yang dibutuhkan adalah 50 responden.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots (8)$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = 50$$

Uji Validitas

Menurut Yusup (2018), uji korelasi dengan *Product Moment Pearson* dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa seluruh r hitung dari pertanyaan persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan berada pada rentang nilai -1 hingga +1 dan nilai r hitung > r tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Menurut Yusup (2018), data dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7. Oleh karena itu data dapat dikatakan reliabel sehingga dapat dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

Perhitungan GAP 5 (*Service GAP*)

Pada tahap ini dibahas mengenai pengolahan data dengan perhitungan GAP 5 atau *GAP Service*. Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$Q = P - E \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan:

Q : *perceived quality*

P : persepsi dari pelanggan tentang layanan yang diberikan

E : ekspektasi dari pelanggan terhadap layanan yang diberikan

Tabel 1. Perhitungan GAP 5

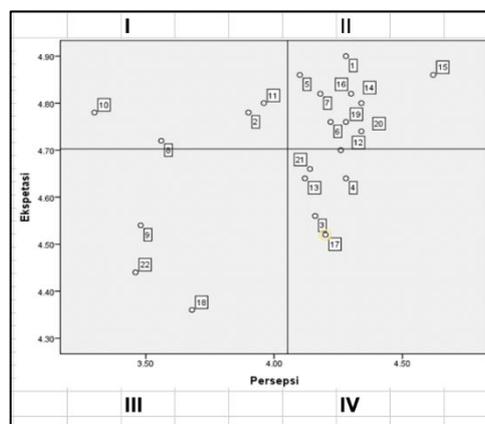
No.	P	E	GAP (Q)
1	4,28	4,90	-0,62
2	3,90	4,78	-0,88
3	4,16	4,56	-0,40
4	4,28	4,64	-0,36
5	4,10	4,86	-0,76
6	4,22	4,76	-0,54
7	4,18	4,82	-0,64
8	3,56	4,72	-1,16
9	3,48	4,54	-1,06
10	3,30	4,78	-1,48
11	3,96	4,80	-0,84
12	4,26	4,70	-0,44
13	4,12	4,64	-0,52
14	4,34	4,80	-0,46
15	4,62	4,86	-0,24

16	4,30	4,82	-0,52
17	4,20	4,52	-0,32
18	3,68	4,36	-0,68
19	4,28	4,76	-0,48
20	4,34	4,74	-0,40
21	4,14	4,66	-0,52
22	3,46	4,44	-0,98

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan memiliki nilai GAP yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan tidak sesuai dengan persepsi pelanggan terhadap layanan di Metro Musik Malang. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan di Metro Musik Malang.

Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan perhitungan GAP 5 dapat diketahui bahwa Metro Musik Malang perlu meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Berikut merupakan hasil IPA terhadap layanan di Metro Musik Malang.



Gambar 1. Hasil IPA

Kuadran I merupakan kuadran untuk prioritas utama (*concentrate here*). Kuadran ini menunjukkan nilai yang belum memuaskan konsumen pada faktor-faktor yang dianggap

penting oleh pelanggan, sehingga Metro Musik Malang perlu memfokuskan perbaikan pada kuadran ini.

Tabel 2. Rekapitulasi IPA

Kuadran	Atribut
I	2, 8, 10, 11
II	1, 5, 6, 7, 14, 15, 16, 19, 20
III	9, 18, 22
IV	3, 4, 12, 13, 17, 21

Atribut yang termasuk dalam kuadran I (kuadran prioritas utama) adalah atribut dengan nomor pertanyaan 2,8,10, dan 11. Keempat atribut yang tergolong ke dalam kuadran prioritas utama yang paling memerlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan di Metro Musik Malang

Quality Function Deployment (QFD)

QFD digunakan untuk melanjutkan analisis kualitas layanan di Metro Musik Malang. Terdapat tahapan dalam pembuatan *QFD* yaitu matriks *whats*, *planning* matriks, respon teknis (*hows*), dan dilanjutkan dengan pembuatan *HOQ*. Berikut merupakan tahapan dalam penyusunan *HOQ* di dalam *QFD* untuk memperbaiki kualitas layanan di Metro Musik Malang.

1. Matriks *Whats*

Berdasarkan hasil analisis IPA didapatkan 4 atribut. Keempat atribut tersebut akan dimasukkan pada matriks *Whats* atau *Voice of Customer* untuk dapat dilakukan perbaikan dengan metode *QFD*. Berikut merupakan *Voice of Customer* dari pelanggan Metro Musik Malang.

Tabel 3. *Voice of Customer*

No. Atribut	<i>Voice of Customer</i>
2	Fasilitas-fasilitas di Metro Musik Malang menarik dilihat di mata.
8	Metro Musik Malang menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan dahulu dalam iklan.

- 10 Metro Musik Malang memberitahu pelanggannya kapan jadwal service yang akan mereka berikan.
- 11 Para pelanggan menerima pelayanan dari karyawan di Metro Musik Malang dengan segera.

2. *Planning Matriks*

Planning Matrix merupakan bagian dari *Voice of Customer*. Terdapat 6 bagian dari *Planning Matrix*. Berikut merupakan *Planning Matrix* terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang.

a. *Importance to Customer*

Pada hasil kuesioner terdapat nilai ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang. Nilai tersebut menjadi nilai *Importance to Customer* dalam *Planning Matrix*. Berikut merupakan nilai *Importance to Customer* dari pelanggan Metro Musik Malang.

Tabel 4. *Importance to Customer*

No. Atribut	<i>Importance to Customer (IC)</i>
2	4,78
8	4,72
10	4,78
11	4,80

b. *Customer Satisfaction Performance*

Pada hasil kuesioner terdapat nilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang. Nilai tersebut menjadi nilai *Customer Satisfaction Performance* dalam *Planning Matrix*. Berikut merupakan nilai *Customer Satisfaction Performance* dari pelanggan Metro Musik Malang.

Tabel 5. *Customer Satisfaction Performance*

No. Atribut	<i>Customer Satisfaction Performance (CSP)</i>
2	3,90
8	3,56
10	3,30
11	3,96

c. *Goal*

Pada *planning matrix* bagian *goal*, berisi nilai performansi yang ingin dicapai perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang dengan menggunakan skala likert. Berikut merupakan *goal* dari Metro Musik Malang.

Tabel 6. Goal

No. Atribut	Goal
2	5,00
8	5,00
10	5,00

Tabel 6. Goal (lanjutan)

11	5,00
----	------

d. *Improvement Ratio*

Improvement Ratio merupakan perbandingan dari nilai *Goal* dengan nilai *Customer Satisfaction Performance*. Berikut merupakan nilai *Improvement Ratio* untuk masing-masing atribut:

Tabel 7. Improvement Ratio

No. Atribut	<i>Improvement Ratio (IR)</i>
2	1,28
8	1,40
10	1,52
11	1,26

e. *Sales Point*

Sales Point menunjukkan seberapa besar pengaruh dari kebutuhan pelanggan yang menjadi *Voice of Customer* terhadap kualitas layanan di Metro Musik Malang. Nilai *Sales Point* diisi oleh pihak Metro Musik Malang dengan skala 1; 1,2; 1,5. Berikut merupakan nilai *Sales Point* yang digunakan.

Tabel 8. Sales Point

No. Atribut	<i>Sales Point</i>
-------------	--------------------

2	1,20
8	1,50
10	1,50
11	1,50

f. *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*

Raw Weight merupakan hasil perkalian dari *importance of customer*, *improvement ratio* dan *sales point*. Nilai dari *raw weight* akan menunjukkan seberapa besar perbaikan yang telah ditentukan oleh Metro Musik Malang. *Normalized Raw Weight* didapatkan dari hasil perbandingan nilai *Raw Weight* dari masing masing atribut dengan total keseluruhan atribut *Raw Weight*. Berikut merupakan nilai *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight*:

Tabel 9. *Raw Weight and Normalized Raw Weight*

No. Atribut	<i>Raw Weight</i>	<i>Normalized Raw Weight (%)</i>
2	7,35	19,74
8	9,94	26,69
10	10,86	29,16
11	9,09	24,40

Respon Teknis (*Hows*)

Dari 4 atribut yang menjadi *Voice of Customer*, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis respon teknis yang diperoleh dari pihak Metro Musik Malang. Berikut ini adalah respon teknis yang sudah dikumpulkan dari Metro Musik Malang:

Tabel 10. Respon Teknis

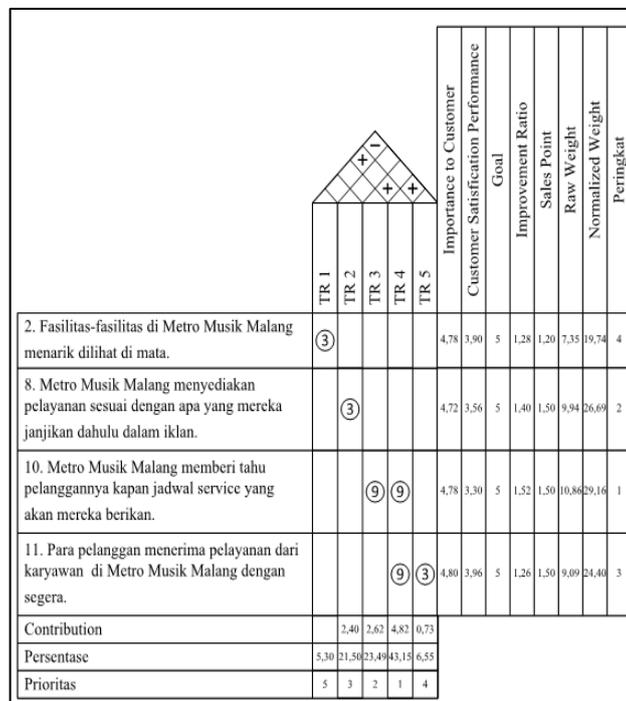
No. Atribut	Respon Teknis	
2	Renovasi toko, seperti melakukan penataan ulang toko, menyediakan tempat tersendiri untuk mencoba barang sehingga pelanggan punya pengalaman mencoba, serta mengupdate dengan fasilitas lainnya yang terkini.	TR 1
8	Menampilkan bentuk dan warna pada foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk sesuai dengan yang tersedia di toko.	TR 2

10	Membuat <i>reminder</i> dengan catatan jadwal yang rinci.	TR 3
	Melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan.	TR 4
11	Melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan.	TR 4
	Merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang.	TR 5

Berdasarkan tabel diatas terdapat 5 perbaikan yang diberikan oleh pemilik Metro Musik Malang meningkatkan kepuasan pelanggan di Metro Musik Malang.

House of Quality (HoQ)

Setelah masing-masing bagian dari *House of Quality* dibuat, maka berikut adalah gambaran dari *House of Quality*.



Gambar 2. House of Quality

Dari gambar *House of Quality* di atas, berikut adalah rekomendasi-rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Metro Musik Malang untuk meningkatkan pelayanan di Metro Musik Malang sesuai dengan prioritas perbaikan yang telah disusun:

- a. Melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan (TR 4)

Program pelatihan yang dapat diberikan kepada karyawan Metro Musik Malang adalah cara menggunakan fasilitas yang tersedia dan cara pakai ala-alat musik yang dijual di Metro Musik Malang.

- b. Membuat *reminder* dengan catatan jadwal yang rinci (TR 3)

Agar mengetahui kapan jadwal *service* yang harus diberikan kepada pelanggan, Metro Musik Malang perlu membuat catatan *reminder*.

- c. Menampilkan bentuk dan warna pada foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk sesuai dengan yang tersedia di toko (TR 2)

Untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan iklan yang ditampilkan, Metro Musik Malang perlu menggunakan foto produk yang *real* serta spesifikasi lengkap produk tersebut..

- d. Merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang (TR 5)

Untuk dapat melayani pelanggan dengan segera maka pihak Metro Musik Malang merencanakan penambahan pegawai..

- e. Renovasi toko (TR 1)

Pemilik toko akan berencana merenovasi toko dengan menghadirkan fasilitas-fasilitas penunjang yang menarik agar bisa memuaskan pelanggannya.

Implementasi Usulan Perbaikan

Implementasi yang dilakukan dalam penelitian ini ada 3, yaitu menampilkan bentuk dan warna pada foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk sesuai dengan yang tersedia di toko (TR 2), membuat *reminder* untuk *service* dengan catatan jadwal yang rinci (TR 3), dan melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan (TR 4). Implementasi untuk renovasi toko dan penambahan pegawai dalam penelitian ini belum dapat dilakukan, karena keterbatasan waktu dan biaya yang diperlukan oleh pemilik toko. Namun pemilik toko akan melakukan perbaikan tersebut dengan segera dalam waktu dekat.

Dari 5 usulan perbaikan yang diberikan, hanya 3 perbaikan yang dilakukan implementasi perbaikan. Setelah dilakukan metode *servqual* untuk melihat hasil dari implementasi, ketiga perbaikan tersebut memberikan dampak perubahan sebesar 35% terhadap keseluruhan kualitas layanan di Metro Musik Malang. Atribut nomor 2



mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,14, atribut nomor 8 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,84, atribut nomor 10 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 1,15, dan atribut nomor 11 mengalami penurunan kualitas layanan sebesar 0,2.

KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan GAP 5 yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 22 atribut yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan di Metro Musik Malang kurang baik. Dari analisis IPA yang dilakukan diketahui terdapat 4 atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Metro Musik Malang ada 5, yaitu melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan, membuat *reminder* dengan catatan jadwal yang rinci, menampilkan bentuk dan warna foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk yang sesuai merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang, dan renovasi toko. Dari 5 usulan perbaikan yang diberikan, hanya 3 perbaikan yang dilakukan implementasi perbaikan. Ketiga perbaikan tersebut memberikan dampak perubahan sebesar 35% terhadap keseluruhan kualitas layanan di Metro Musik Malang. Atribut nomor 2 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,14, atribut nomor 8 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,84, atribut nomor 10 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 1,15, dan atribut nomor 11 mengalami penurunan kualitas layanan sebesar 0,2.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada pihak Metro Musik yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan penelitian di tempat usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Han's, S. 2020, 'Penerapan Metode Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Layanan Akademik Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ma Chung', *Tugas Akhir*, ST, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ma Chung, Malang.
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adiarto, H., 2014, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance*





*Analysis** (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang), Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, **1**:221-231.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64:12-40.

Pratama, D.P.I. 2014, 'Penerapan Metode QFD Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Arena Futsal (Studi pada Stadium Futsal Center Semarang)', Skripsi, S.E, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Wijayanti, E. dan Noya, S., 2013, Integrating Fuzzy-Servqual Into Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment for Improve KSP Kusuma Artha Lestari Service Quality, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1 (3).

Yusup, F. 2018, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif, *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, **7(1)**:17-23.

