# ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENJUALAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA CV. XYZ

Dhedy Yuswandi[1], Hari Supriyanto[2]
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri[1,2]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
*e-mail: ydhedy12@gmail.com*

***ABSTRACT***

*Customer satisfaction is a major factor that should be a concern of service providers. Satisfaction can have an impact on consumer loyalty to a company. CV. XYZ is a provider of equipment and raw materials needs digital printing To be able to face increasingly difficult business competition, the company must continue to provide quality services and product innovations to meet the wishes of consumers. To realize that the company must make continuous improvements to achieve customer satisfaction. Based on observations made known that consumers do not repeat orders that cause a decrease in the number of customers as well as customer complaints about the availability of products that make consumers have to pre-order first. to improve the quality of service needs to be done analysis of the quality of service that has been provided in order to know what level of service is not satisfactory, so that it can be done to improve the quality of service to increase customer loyalty. In this study, servqual method was used to determine the level of service quality. From the results of servqual obtained 5 service attributes that are less than a total of 14 service attributes. After obtaining less services, further analysis of repair solutions is carried out using the TRIZ method. From the processing of data with the TRIZ method obtained proposed improvement solutions in accordance with 3 inventive principles of TRIZ, namely principle no. 10 preliminary action, principle no. 15 dynamics and principle no. 32 color changes.*

***Keywords:*** *Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual, TRIZ*

**ABSTRAK**

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang seharusnya menjadi perhatian dari penyedia layanan. Kepuasan dapat berimbas pada loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan. CV. XYZ adalah perusahaan penyedia peralatan dan bahan baku kebutuhan *digital printing* Untuk bisa menghadapi kompetisi usaha yang semakin sulit maka perusahaan harus terus memberikan pelayanan yang berkualitas serta inovasi produk untuk memenuhi keinginan konsumen. Untuk mewujudkan itu perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus menerus untuk tercapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan diketahui adanya konsumen yang tidak repeat order sehingga menyebabkan penurunan jumlah pelanggan serta keluhan pelanggan mengenai ketersedian produk yang membuat konsumen harus *pre order* terlebih dahulu. untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan analisa kualitas pelayanan yang telah diberikan supaya mengetahui tingkat pelayanan apa saja yang kurang memuaskan, sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan metode servqual untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan. Dari hasil servqual didapat 5 atribut pelayanan yang kurang dari total 14 atribut pelayanan. Setelah didapat pelayanan yang kurang selanjutnya dilakukan analisa solusi perbaikan menggunakan metode TRIZ. Dari pengolahan data dengan metode TRIZ didapat usulan solusi perbaikan sesuai dengan 3 prinsip

inventif TRIZ yaitu prinsip no. 10 *preliminary action*, prinsip no. 15 *dynamics* dan prinsip no. 32 *color changes*.
**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Servqual, TRIZ

## PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan faktor utama yang seharusnya menjadi perhatian dari penyedia layanan. Dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan metode Servqual dilakukan dengan cara mengukur besaran tingkat pelayanan yang diberikan dan harapan para konsumen dari masing-masing atribut sehingga akan didapat nilai *gap* (selisih) dari layanan dari penyedia layanan dengan keinginan konsumen [1] . Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelyananan yang diberikan perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Salah satu metode yang biasa dipakai dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen yaitu metode Servqual. Metode Servqual merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen [2]

CV. XYZ adalah perusahaan penyedia peralatan dan bahan baku kebutuhan *digital printing*, berdiri sejak tahun 2011. Untuk bisa menghadapi kompetisi usaha yang semakin sulit maka perusahaan harus terus memberikan pelayanan yang berkualitas serta inovasi produk untuk memenuhi keinginan konsumen. Di dalam CV. XYZ terdapat pelanggan yang tidak *repeat order* sehingga jumlah pelanggan menurun, keinginan konsumen yang belum teridentifikasi, ataupun permasalahan pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen yang mempengaruhi loyalitas konsumen dan konsumen beralih ke kompetitor. Pada penelitian ini dilakukan analisa kualitas layanan dengan metode servqual untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi pelanggan yang kemudian dilakukan perbaikan menggunakan metode TRIZ.

## TINJAUAN PUSTAKA

### SERVQUAL (*Service Quality*)

S*ervice quality* adalah selisih antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan layanan yang disediakan penyedia layanan terhadap pelanggan. Metode servqual adalah suatu langkah dalam mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam berbagai penelitian yang telah dilakukan pada sektor-sektor jasa, dalam metode ini biasa disebut dengan istilah *gap* [3]**.** Metode Servqual didasarkan pada adanya selisih dari dua faktor penting yaitu layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang pelanggan terima dari suatu pelayanan. Selisih antara harapan dan kenyataan disebut "*gap*" [4] . Metode servqual adalah suatu cara yang dipakai dalam pengukuran persepsi dan harapan pengguna layanan yang ada dalam kualitas pelayanan. Servqual adalah salah satu metode yang paling relevan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Servqual dibentuk dari 2 (dua) faktor utama yaitu persepsi pelanggan dan harapan pelanggan [5].

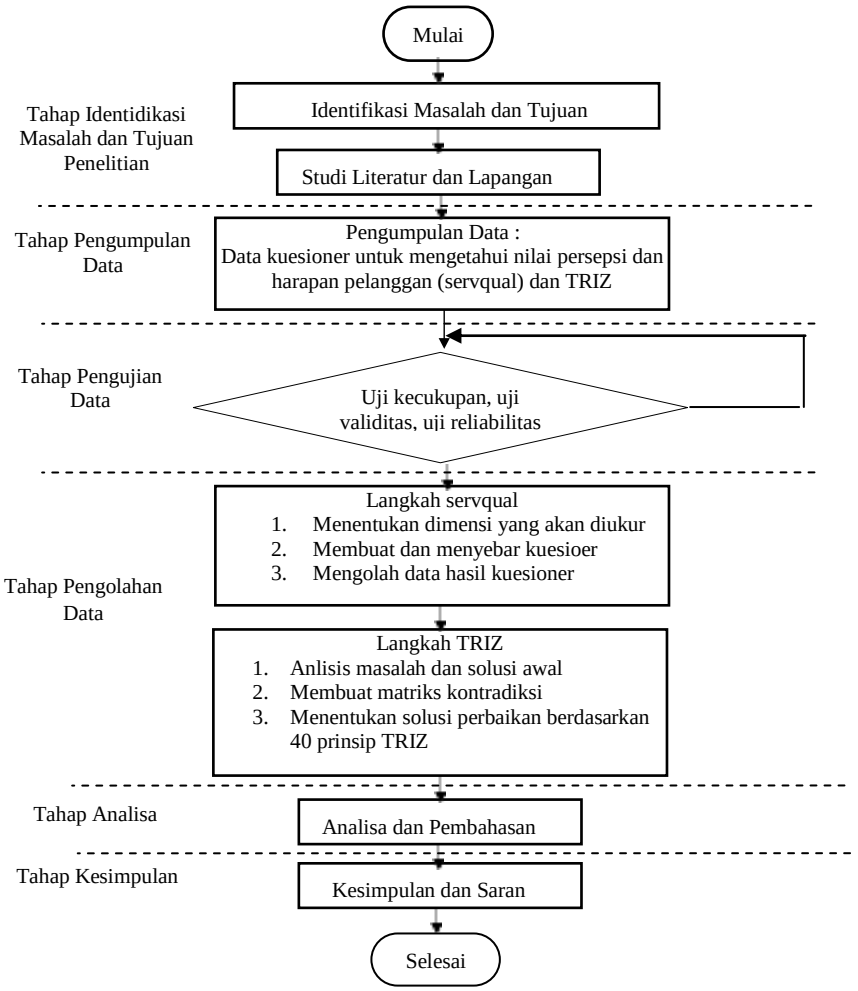
### TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadath*)

TRIZ atau singkatan dari *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadath* yang artinya teori pemecahan inventif terhadap permasalahan. Metode TRIZ berasal dari negara Rusia yang ditemukan oleh ilmuwan Rusia yang benama Genrich Altshuller pada tahun 1948 untuk menyatukan dan menciptakan sistematis terhadap keruwetan berbagai gagasan dan pembaharuan terhadap penuntasan akar masalah pada saat itu [6]**,**

. Penggunaan metode ini sendiri dilakukan dengan cara merumuskan konteadiksi melalui akar masalah dilanjutkan dengan membuat gagasan penyelesaiaan masalah dan yang terakhir menginterpretasikan gagasan dalam masalah yang dihadapi manajemen [7] . Pemilihan metode TRIZ sebab metode ini memiliki keunggulan dibandingkan metode-metode lainnya dalam mengatasi suatu permasalahan yang sangat susah dari akar masalah yang sudah terlihat tetapi tidak terlihat yang menyebabkan masalah itu ada. Metode TRIZ juga dapat merangsang gagasan-gagasan yang belum pernah ada dengan cara mengeliminir kontradiksi dan memakai dasar-dasar inovatif yang mampu memuculkan solusi-solusi yang kreatif [8]

## METODE

Metode penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam membuat skema penulisan. *Flowchart* penelitian dapat dilihat pada gambar 1.




Gambar 1. *Flowchart* penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan Data I

Tahap awal dalam penelitian ini yaitu membuat kuesioner dan menyebar kuesioner kepada pelanggan. Kuesioner disebar kepada pelanggan yang sesuai dengan kriteria yaitu pelanggan yang sudah berbelanja sebanyak 5 kali dan berdomisili di Surabaya raya. Hasil kuesioner dilakukan pengujian kevalidan dan reliabilitas data. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung ($r_{xy}$) lebih besar dari r tabel ($r_{xy} > r_{tabel}$). Dan uji reliabilitas digunakan metode koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berikut data hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 1 Hasil Kuesioner

| No | Kode | Atribut Layanan | Skor Rata - rata | | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Persepsi | Harapan | |
| Dimensi Fisik / *Tangible* | | | | | |
| 1. | A1 | Suasana toko yang bersih dan rapi | 4,02 | 3,91 | 0,11 |
| 2. | A2 | Penampilan karyawan yang rapi | 3,99 | 3,70 | 0,29 |
| 3. | A3 | Kapasitas dan kelengkapan ruang *training* | 3,69 | 3,80 | -0,11 |
| Kehandalan / *Reliability* | | | | | |
| 4. | B1 | Pelayanan yang cepat dan tepat | 4,01 | 3,77 | 0,24 |
| 5. | B2 | Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan | 3,60 | 3,89 | -0,29 |
| 6. | B3 | Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan | 3,72 | 3,89 | -0,17 |
| Ketanggapan / *Responsiveness* | | | | | |
| 7. | C1 | Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan | 3,98 | 3,68 | 0,30 |
| 8. | C2 | Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan | 4,08 | 3,69 | 0,39 |
| 9. | C3 | *Fast respon* karyawan dalam membalas *chating* | 3,57 | 3,32 | 0,24 |
| Empati / *Emphaty* | | | | | |
| 10. | D1 | Karyawan membantu kesulitan konsumen | 3,80 | 3,33 | 0,47 |
| 11. | D2 | Karyawan memberikan perhatian personal kepada konsumen | 3,76 | 3,48 | 0,28 |
| Jaminan / *Assurance* | | | | | |
| 12. | E1 | Ketersediaan stok produk | 3,64 | 3,82 | -0,18 |
| 13. | E2 | Jaminan Kemudahan Garansi | 3,88 | 4,00 | -0,12 |
| 14. | E3 | Memberikan Ketepatan waktu pemesanan barang | 4,01 | 3,87 | 0,14 |

Pada Tabel di atas dapat dilihat, dari 14 (empat belas) atribut pengambilan kuesioner, ada 5 (lima) atribut yang bernilai negatif yang mana berarti ada 5 (lima) atribut yang dirasa tidak dapat memuaskan pelanggan dan perlu dilakukannya perbaikan.

### Pembahasan Data II

Dari tabel 1 diketahui terdapat 5 atribut yang memiliki *Gap* negatif, kemudian dibuat *improving feature* dan *worsening feature* sesuai dengan parameter TRIZ. Berikut ini adalah uraian analisa kontradiksi yang berdasarkan 39 Parameter TRIZ untuk setiap atribut yang perlu dilakukan perbaikan:

Tabel 2 *Improving Feature*

| No | Keterangan | Parameter |
|---|---|---|
| 1 | Meningkatkan *knowledge* karyawan dengan | *Force* (#10) |

| No | Keterangan | Parameter |
|---|---|---|
| | memberikan training. | |
| 2 | Melakukan pemesanan produk ke lebih banyak untuk stok | *Ease of Manufacture* (#32) |
| 3 | Memberikan pelatihan kepada karyawan agar menjadi karyawan profesional dan menanamkan norma-norma profesional yaitu salah satunya *respect.* | *Strength* (#14) |
| 4 | Menambahkan fitur garansi pada *website* yang langsung terhubung dengan akun *e-mail* atau *whatsapp.* | *Ease of Repair* (#34) |
| 5 | Menggunakan peralatan dan teknologi yang modern dan canggih. | *Level of Automation* (#38) |

*Improving feature* adalah solusi awal yang akan dilakukan dalam parameter teknik untuk perbaikan kualitas pelayanan yang apabila dilakukan perbaikan maka akan timbulnya permasalahan yang lain. Dimana permasalahan yang lain tersebut dapat juga dikatakan dengan *worsening feature*.

Tabel 3 *Worsening Feature*

| No | Keterangan | Parameter |
|---|---|---|
| 1 | Waktu yang hilang akibat *training* karyawan | *Loss of Time* (#25) |
| 2 | Biaya *purchase* yang lebih banyak | *Loss of Substance* (#23) |
| 3 | Adaptasi karyawan karena perubahan sikap yang belum terbiasa dilakukan. | *Adaptability* (#35) |
| 4 | Penambahan pada layanan berbasis *online.* | *Power* (#21) |
| 5 | Kemampuan karyawan dalam menggunakan peralatan baru. | *Adaptability* (#35) |

Setelah menentukan *improving* dan *worsening feature* kemudian menentukan *inventive principle* pada matriks kontradiksi TRIZ. Pertemuan setiap atribut akan menghasilkan poin-poin *inventive principles* yang bertujuan untuk menemukan dasar saran guna meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 3 Matrik Kontradiksi

| No. | *Worsening Parameter* / *Improving Parameter* | *Loss of Time* (#25) | *Loss of Substance* (#23) | *Adaptability* (#35) | *Power* (#21) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | *Force* (#10) | 10, 36, 37 | | | |
| 2. | *Ease of Manufacture* (#32) | | 15, 33, 34 | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3. | *Strength* (#14) | 15, 3, 32 | |
| 4. | *Ease of Repair* (#34) | | 2, 10, 15, 32 |
| 5. | *Level of Automation* (#38) | 1, 4, 27, 35 | |

Setelah melakukan *inventive principle*, untuk menghilangkan kontradiksi yaitu pengaturan solusi perbaikan di TRIZ terjadi setidaknya dua kali, yaitu 10, 15, 32. Angka – angka ini tidak dihilangkan, sehingga digunakan untuk mempertimbangkan perbaikan solusi. Usulan solusi yang dapat diberikan sesuai dengan *inventive principle* yaitu :

1. Meningkatkan pengetahuan karyawan dalam merespon keluhan sehingga mampu bekerja lebih profesional dengan memberikan *training* kepada karyawan. (*Pleminary action* prinsip no. 10)
2. Menambah *supplier* yang mampu memenuhi kebutuhan produk yang dibutuhkan sehingga tidak terjadi keterlambatan stok di gudang. (*Pleminary action* prinsip no. 10)
3. Mengubah peralatan yang digunakan untuk training dengan peralatan yang lebih canggih sehinggah tidak membuang waktu terlalu banyak. (*Dynamics* prinsip no.15)
4. Membagi pekerjaan menjadi beberapa kategori, dalam jenis pekerjaan memiliki tempat yang berbeda perbaikan dan konsultasi tidak pada satu pintu. (*Dynamics* prinsip no.15)
5. Membuat akses pengajuan garansi di *website* sehingga mempercepat pelanggan untuk menggaransikan produk di era pandemi ini. (*Color changes* prinsip no. 32)

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengolahan data dengan metode servqual, secara umum dapat dilihat masih ada yang memiliki nilai *gap* negatif. Terdapat 5 (lima) atribut bernilai negatif dan 9 (sembilan) atribut bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahawa kualitas pelayanan CV. XYZ masih belum memenuhi harapan pelanggannya sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan.
2. Berdasarkan hasil dari pengolahan data menggunakan metode servqual dan TRIZ, diperoleh 5 solusi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Solusi perbaikan sebagai berikut:
    a. Meningkatkan pengetahuan karyawan dalam merespon keluhan sehingga mampu bekerja lebih profesional dengan memberikan *training* kepada karyawan.
    b. Menambah *supplier* yang mampu memenuhi kebutuhan produk yang dibutuhkan sehingga tidak terjadi keterlambatan stok di gudang.
    c. Membagi pekerjaan menjadi beberapa kategori, dalam jenis pekerjaan memiliki tempat yang berbeda perbaikan dan konsultasi tidak pada satu pintu.

d. Membuat akses pengajuan garansi di *website* sehingga mempercepat pelanggan untuk menggaransikan produk di era pandemi ini.
e. Mengubah peralatan yang digunakan untuk training dengan peralatan yang lebih canggih sehinggah tidak membuang waktu terlalu banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] Amir, "PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PT ASTRA INTERNATIONAL-AUTO2000 BASUKI RAHMAT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ," 2021.

[2] D. K. Nofi Erni, Iphov Kumala Sriwana, "Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 59–66, 2013.

[3] Purnama, "PENINGKATAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN JURNAL BERKUALITASMELALUI METODE SERVQUAL," *J. Manaj.*, vol. XXI, no. 184, pp. 418–433, 2017.

[4] Muluk, "Kepuasan Sebagai Variabel Mediator," *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelangg. Dengan Kepuasan Sebagai Var. Mediat.*, vol. 51, no. 2, pp. 58–67, 2010.

[5] A. Ray, "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ ( Studi Kasus : Cafe Giri Hills Di Kota Gresik )," *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VIII 2020*, pp. 223–230, 2020.

[6] A. A. V. Estianto, "Analisis Potensi Bahaya Dengan Metode Hazard Identification and Risk Assessment ( Hira ) Dan Hazard and Operability Study ( Hazop ) ( Studi Kasus : Batik Merak Manis Laweyan )," *Digit. Libr. UNS*, 2016.

[7] Souchkov, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Triz (Studi Kasus Pada 'Restoran Ocean Garden' Malang)," *J. Teknol. Pertan.*, vol. 18, no. 1, pp. 33–44, 2011, doi: 10.21776/ub.jtp.2017.018.01.4.

[8] Fischer, "Perancangan Produk Tas Ransel Anak Menggunakan Metode Theory of Inventive Problem Solving ( Triz ) *," *online Inst. Teknol. Nas. ISSN 2338-5081*, vol. 03, no. 2, pp. 185–196, 2013.