

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Suzuya Cabang Padang dengan Penerapan Metode *Quality Function Deployment*

Oleh: Lola Arinthika

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) menganalisis kualitas pelayanan Supermarket Suzuya Cabang Padang serta mengetahui atribut pelayanan apa saja yang paling dominan dan paling penting oleh pelanggan Supermarket Suzuya Cabang Padang, (2) menganalisis atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan utama serta memberikan target perbaikan bagi Supermarket Suzuya Cabang Padang, (3) menganalisis *design target* yang dilakukan oleh Supermarket Suzuya Cabang Padang berdasarkan *technical benchmarking* pada matrik *house of quality*.

Penelitian ini dilaksanakan di Supermarket Suzuya Cabang Padang, dan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di Supermarket Suzuya Cabang Padang dan Foodmart Cabang Padang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan lima atribut kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matrik *House of Quality* dan *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang memiliki nilai tertinggi atau yang benar - benar dianggap penting oleh pelanggan Supermarket Suzuya Cabang Padang adalah ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen dan karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dengan nilai tertinggi 4,28. Sedangkan atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan utama adalah ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen, karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, kebersihan dan kerapian supermarket, dan ruang parkir yang aman dan memadai. Design target yang diinginkan oleh pelanggan Supermarket Suzuya Cabang Padang berdasarkan *technical benchmarking* yang telah dilakukan adalah 3 kali dalam setahun.