

Rancangan Perbaikan Kualitas Toko Sepatu West Store Medan Berdasarkan Pendekatan Servqual dan QFD

West Store Medan Shoe Store Quality Improvement Plan Based on the Servqual and QFD Approach

Agung Akhirullah¹, Uun Novalia Harahap^{1*}, Muhammad Fazri¹

¹Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Harapan Medan, Medan, 20216, Indonesia

*Corresponding author: uun379@gmail.com

Diterima: 12-07-2023

Disetujui: 26-07-2023

Dipublikasikan: 27-08-2023

IRAJTMA is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



Abstrak

Dalam disiplin bisnis yang di antaranya, produksi, penjualan, penyediaan barang, serta jasa layanan merupakan faktor yang utama dalam berbisnis, terutama bagi pelanggan. Apabila suatu perusahaan menciptakan berbagai hal yang bisa ditangani dan dapat dilihat dalam wujud nyata, maka jasa layanan tersebut tidak memiliki wujud tapi bisa dirasakan oleh pelanggan. Hal ini tidak boleh diremehkan oleh pebisnis, terutama jika perusahaan tersebut bergerak pada bidang pelayanan. Pada suatu bisnis manufaktur penyedia layanan, kualitas merupakan salah satu dari berbagai elemen yang harus dipertimbangkan, jika bisnis tersebut memiliki sifat yang kompetitif terhadap pesaing. Kualitas dinilai krusial karena membuktikan produk yang dijual, tidak hanya menilai kegunaan ataupun jasanya saja, juga dengan kesesuaian antara pembeli dan pengguna dalam memanfaatkan barang ataupun jasa yang disediakan dan dipilih. Jika produk dan jasa yang ditawarkan memiliki kualitas, maka tingkat keinginan konsumen semakin banyak pula, ini dinikmati dengan penyediaan kualitas layanan yang baik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode Servqual dan QFD, penelitian ini dilakukan oleh penulis pada Toko Sepatu West Store Medan, dengan tujuan untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan barang yang ada di toko West Store Medan. Dalam penelitian ini penulis melakukan penjabaran pada setiap metode, tujuannya supaya data yang dihasilkan tidak diragukan keabsahannya. Penelitian ini menunjukkan bahwasanya masih terdapat kekurangan pelayanan pada Toko Sepatu West Store Medan, di antaranya, kurang sigapnya karyawan toko dalam merespon pembeli, kurang bertanggung jawab saat melayani, lahan parkir dan kebersihan masih kurang, hingga masih kurangnya kelengkapan fasilitas.

Kata Kunci : Jasa Layanan, Kualitas Produk, Manajemen Toko, Servqual, QFD.

Abstract

Business disciplines, which include production, sales, supply of goods, and services, are the main factors in doing business, especially for customers. If a company creates various things that can be handled and can be seen in a tangible form, then these services do not have a form but can be felt by customers. This should not be underestimated by business people, especially if the company is engaged in the service sector. In a service-providing manufacturing business, quality is one of the various elements that must be considered, if the business has a competitive nature against competitors. Quality is considered crucial because it proves the product being sold, not only by assessing the use or service but also by the suitability between buyers and users in utilizing the goods or services provided and selected. If the products and services offered have quality, the level of consumer desire is increasing, this is called the provision of good service quality. This research is quantitative research using Servqual and QFD methods, this research was conducted by the author at the West Store Medan Shoe Store, to know and analyze the level of customer satisfaction with the quality of service and goods in the West Store Medan store. In this study, the researcher describes each method, the goal is that the validity of the data generated is not in doubt. This study shows that there is still a lack of service at the West Store Medan Shoe Store, including the lack of responsiveness of store employees in responding to buyers, being less responsible when serving, parking and cleanliness are still lacking, to the lack of complete facilities.

Keywords: Services, Product Quality, Store Management, Servqual, QFD.

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan ialah ukuran kesenjangan antara kesan konsumen dari layanan yang diberikan serta ambisi bahwa konsumen akan memanfaatkan layanan. Kualitas pelayanan ini merupakan salah satu kebutuhan bagi industri, baik industri kecil maupun industri skala besar, hal ini disebabkan karena pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat. Metode Servqual, ialah suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan atribut-atribut dari masing-masing dimensi, agar bisa menghasilkan nilai. QFD ialah pendekatan untuk meningkatkan kualitas produk yang menggabungkan umpan balik konsumen secara langsung serta kemudian mempertimbangkan bagaimana memenuhi masukan tersebut. Tujuan dari penggunaan metode ini untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan barang yang ada. Toko Sepatu West Store Medan ialah salah satu toko yang bergerak dalam bidang penjualan sepatu merk Converse serta Vans yang terletak di kota Medan. Toko yang berdiri sejak tahun 2018 silam ini terletak di jalan Aman 1 no 13A. Menjamurnya toko sepatu di Medan membuat toko ini harus terus melakukan perbaikan serta perubahan, salah satunya ialah mengenai pelayanan. Hal ini dikarenakan dalam proses menjalankan usahanya toko sepatu ini harus bisa berinteraksi dengan baik kepada konsumen sehingga bisa membagikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar terjadi peningkatan penjualan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif survei. Penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat suatu objek tertentu. Dikatakan penelitian survei karena di dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dan informasi secara langsung atau online dari orang-orang yang membeli di toko sepatu West Store Medan.

Untuk melakukan penelitian dengan sukses dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan langkah-langkah yang efektif untuk menyelesaikan masalah tersebut. Berikut ini adalah data-data yang diperlukan untuk penelitian ini:

1. Data Primer

Data Primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari pelanggan. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah kuisisioner yang dibagikan kepada konsumen toko sepatu west store medan.

2. Data Sekunder

Informasi yang diperoleh dari penelitian kepustakaan serta dokumen perusahaan disebut sebagai data sekunder. Jumlah pelanggan pada toko sepatu Toko Barat Medan merupakan data sekunder yang diperlukan untuk penelitian ini. Didalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Yang terdiri atas:

1. Variabel Independen

Variabel independen ataupun variabel bebas di dalam penelitian ini adalah:

- Tangible (Fasilitas fisik, peralatan)
- Reliability (Kehandalan)
- Responsiveness (Daya tanggap respon terhadap konsumen)
- Assurance (Jaminan pelayanan)
- Empathy (Perhatian)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) di dalam penelitian ini adalah bentuk kualitas pelayanan toko yang diberikan oleh pihak West Store Medan. Dalam penelitian ini, terdapat juga variabel operasional. Definisi variabel operasional adalah definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik variabel yang diamati. Beberapa variabel – variabel operasional yang digunakan dalpenelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Tangiable

Sarana dan prasarana produk yang dapat membuat pembeli merasa puas dan nyaman.

2. Raliability

Fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan pembeli.

3. Responsiveness

Kesediaan untuk membantu pembeli dan memperhatikan kewaspadaan pembeli dalam menanggapi.

4. Assurance

Menumbuhkan rasa kepuasan sendiri bagi pembeli terhadap layanan toko sepatu west store medan dengan melihat kualitas fasilitas dan kesigapan yang diberikan oleh karyawan toko dalam hal layanan.

5. Emphaty

Tulus berusaha memahami yang diinginkan oleh pembeli.

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini ialah:

1. Pengamatan langsung terhadap objek (observasi)

Pengamatan langsung terhadap objek (observasi) Penulis melakukan observasi lapangan secara langsung untuk menjamin bahwa data yang diperoleh akurat dan relevan dengan data dan informasi lainnya. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan pada konsumen toko sepatu west store medan.

2. Wawancara (interview)

Konsumen toko sepatu West Store Medan diwawancarai secara langsung. Data yang diambil pada tahap ini ialah jumlah konsumen Toko Sepatu West Store Medan.

3. Kuesioner

Responden diberikan kuesioner dengan serangkaian pertanyaan untuk menolong menggabungkan data yang dibutuhkan.

4. Studi Literatur

Menelaah kepustakaan berupa pengertian ataupun hipotesis yang bersumber dari buku, jurnal, serta artikel yang menjadi penyusun penyelesaian penelitian ini.

Metode Pengolahan Data serta Analisis Data:

1. Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas merupakan langkah awal dalam analisis data penelitian ini.

2. Analisis Servqual

Langkah selanjutnya ialah mengukur penilaian kepuasan konsumen dengan teknik servqual dengan menentukan jumlah langkah yang diperlukan untuk menghitung nilai kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan serta kesenjangan antara kepentingan serta kepuasan klien. Pengukuran gap dilakukan untuk memahami layanan ritel mana yang masih dibutuhkan pelanggan.

Tabel 1. Atribut pelayanan

No	Dimensi	Atribut Pelayanan
1.	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	1. Toko bersih 2. Lahan parkir memadai 3. Penampilan karyawan 4. Kelengkapan produk dan ukuran sepatu
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	5. Harga sepatu 6. Pelayanan karyawan terhadap pembeli 7. Pelayan informasi melalui media sosial 8. Tanggung jawab toko ataupun manajemen dalam proses pelayanan
3.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	9. Kecepatan dalam melayani atau menyiapkan produk yang dicari 10. Respon toko dalam menanggapi saat ada keluhan dari pembeli 11. Kecepatan karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pembeli 12. Karyawan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada pembeli
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	13. Karyawan melayani pembeli dengan sopan dan ramah 14. Karyawan toko dapat menegur kesalahan yang diperbuat oleh pembeli dengan sopan 15. Ketrampilan karyawan dalam bekerja 16. Pembeli merasakan aman saat meninggalkan kendaraan yang mereka bawa ditempat yang telah disediakan
5.	Perhatian (<i>empathy</i>)	17. Karyawan toko mau menerima kritikan dari pembeli dengan baik 18. Karyawan toko mampu melayani pembeli secara individual sehingga para pembeli merasakan bahwa uang yang mereka keluarkan sepadan dengan yang mereka terima 19. Kemudahan dalam melakukan pembayaran 20. Kemudahan pembeli menghubungi pihak toko atau manajemen

Dalam penelitian ini, skala Likert lima poin digunakan untuk mengevaluasi jumlah kepentingan serta tingkat kepuasan. Skala yang digunakan berkisar dari 1 sampai 5 serta didefinisikan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3. QFD (Quality Function Deployment)

Usulan perbaikan dengan menggunakan pendekatan QFD Dengan menggunakan teknik QFD, desain baru dibuat yang memfasilitasi kemampuan toko untuk membagikan kualitas layanan yang memenuhi ambisi konsumen. Langkah HOQ dari pendekatan QFD telah diselesaikan untuk tujuan penelitian ini.

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase%
1	Laki – Laki	53	62%
2	Pempuan	33	38%
Jumlah		86	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelanggan laki – laki lebih sering melakukan pembelian di toko sepatu West Store Medan karena persentase laki – laki lebih banyak daripada perempuan, yaitu 62%.

3.2. Responden berdasarkan usia

Tabel 3. Responden berdasarkan usia

No	Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase %
1	<20 Tahun	47	55%
2	21-30 Tahun	39	45%
Jumlah		86	100%

Dari table diatas dapat diketahui bahwa, responden dengan usia <20 tahun memiliki persentase lebih besar yaitu 55% yang berarti bahwa pelanggan yang paling banyak melakukan pembelian di toko sepatu West Store Medan adalah pelanggan dengan rentang usia yang <20 tahun.[12]

3.3. Pengolahan data

3.3.1. Hasil uji validitas

Dalam penelitian ini validitas konstruk diuji dengan menghubungkan skor setiap item dengan skor total. Skor total ialah jumlah skor untuk setiap item individu pada instrumen. Dengan jumlah responden sebanyak 86 responden ditentukan r-tabel sebesar 0,212. Nilai 0,212 sendiri didapat dari $df = n - 2$ ($86 - 2 = 84$) pada taraf signifikan dengan nilai persen kelonggaran kesalahan sampel sebesar 5% atau 0,05 maka didapatkan nilai 0,212. Temuan uji validitas untuk derajat kepentingan serta tingkat kepuasan terhadap dua puluh ciri diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 86 responden dan diolah dengan menggunakan software SPSS 22.

Tabel 4. Hasil uji validitas

No.	r_{hitung} tingkat kepentingan	r_{hitung} tingkat kepuasan	Keterangan
1	0,423	0,343	Valid
2	0,441	0,325	Valid
3	0,312	0,435	Valid
4	0,309	0,422	Valid
5	0,527	0,398	Valid
6	0,433	0,448	Valid
7	0,354	0,257	Valid
8	0,353	0,418	Valid
9	0,493	0,293	Valid
10	0,437	0,480	Valid

Tabel 4. Hasil uji validitas (lanjutan)

No.	r_{hitung} tingkat kepentingan	r_{hitung} tingkat kepuasan	Keterangan
11	0,403	0,388	Valid
12	0,223	0,514	Valid
13	0,483	0,280	Valid
14	0,322	0,371	Valid
15	0,508	0,463	Valid
16	0,460	0,413	Valid
17	0,490	0,333	Valid
18	0,503	0,246	Valid
19	0,426	0,222	Valid
20	0,224	0,485	Valid

Berdasarkan pengolahan, Tabel diatas membuktikan bahwa semua atribut layanan yang digunakan dalam penelitian ini ialah valid, karena semua atribut layanan yang digunakan sebagai indikator dalam pengembangan kuesioner telah memenuhi ukuran validitas nilai rhitung lebih besar dibanding rtabel.

3.3.2. Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha digunakan sebagai uji statistik untuk menentukan reliabilitas data. Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas

Data	Nilai Cronbach's Alpha (α)	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0,732	Reliabel
Tingkat Kepuasan	0.680	Reliabel

Hasil penggunaan program SPSS untuk mengolah data pada tabel diatas membuktikan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,60, membuktikan bahwa tanggapan dari responden dapat dipercaya.

3.3.3. Analisis service quality

Tabel 6. Data Responden dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Skala					Bobot Kepentingan	Jumlah Responden	Nilai Kepentingan
		1	2	3	4	5			
1	Toko bersih			5	45	36	375	86	4,360
2	Lahan parkir memadai		2	23	27	34	351	86	4,081
3	Penampilan karyawan			12	42	32	364	86	4,233
4	Kelengkapan produk dan ukuran sepatu			6	43	37	375	86	4,360
5	Harga sepatu			16	38	32	360	86	4,186
6	Pelayanan karyawan terhadap pembeli			9	39	38	373	86	4,337
7	Pelayan informasi melalui media sosial			15	34	37	366	86	4,256
8	Tanggung jawab toko atau manajemen dalam proses pelayanan			9	44	33	368	86	4,279

Tabel 6. Data Responden dan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan (lanjutan)

No.	Atribut Pelayanan	Skala					Bobot Kepentingan	Jumlah Responden	Nilai Kepentingan
		1	2	3	4	5			
9	Kecepatan dalam melayani atau menyiapkan produk yang dicari			10	41	35	369	86	4,291
10	Respon toko dalam menanggapi saat ada keluhan dari pembeli			15	41	30	359	86	4,174
11	Kecepatan karyawan memberikan informasi yang jelas kepembeli			6	40	40	378	86	4,395
12	Karyawan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada pembeli			5	43	38	377	86	4,384
13	Karyawan melayani pembeli dengan sopan dan ramah			10	51	25	359	86	4,174
14	Karyawan toko dapat menegur kesalahan yang diperbuat oleh pembeli dengan sopan			4	46	36	376	86	4,372
15	Keterampilan karyawan dalam bekerja				44	42	386	86	4,488
16	Pembeli merasakan aman saat meninggalkan kendaraan yang mereka bawa ditempat yang telah disediakan			5	45	36	375	86	4,360
17	Karyawan toko mau menerima kritikan dari pembeli dengan baik			8	43	35	371	86	4,314
18	Karyawan toko mampu melayani pembeli secara individual sehingga para pembeli merasakan bahwa uang yang mereka keluarkan sepadan dengan yang mereka terima		5	11	35	35	358	86	4,163
19	Kemudahan dalam melakukan pembayaran			8	50	28	364	86	4,233
20	Kemudahan pembeli menghubungi pihak toko atau manajemen			8	40	38	374	86	4,349

Tabel 7. Data Responden dan Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Bobot Kepuasan	Jumlah Responden	Nilai Kepuasan
		1	2	3	4	5			
1	Toko bersih		1	32	50	3	313	86	3,640
2	Lahan parkir memadai		13	43	29	1	276	86	3,209
3	Penampilan karyawan		9	33	40	4	297	86	3,453
4	Kelengkapan produk dan ukuran sepatu		13	50	23		268	86	3,116
5	Harga sepatu		11	51	24		271	86	3,151
6	Pelayanan karyawan terhadap pembeli		10	32	42	2	294	86	3,419
7	Pelayanan informasi melalui media sosial		7	35	40	4	299	86	3,477

Tabel 7. Data Responden dan Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut Pelayanan (lanjutan)

No.	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Bobot Kepuasan	Jumlah Responden	Nilai Kepuasan
		1	2	3	4	5			
8	Tanggung jawab toko atau manajemen dalam proses pelayanan		7	36	43		294	86	3,419
9	Kecepatan dalam melayani atau menyiapkan produk yang dicari		9	30	47		296	86	3,442
10	Respon toko dalam menanggapi saat ada keluhan dari pembeli		10	38	38		286	86	3,326
11	Kecepatan karyawan memberikan informasi yang jelas kepembeli		10	29	47		295	86	3,430
12	Karyawan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada pembeli		13	32	41		286	86	3,326
13	Karyawan melayani pembeli dengan sopan dan ramah		11	32	43		290	86	3,372
14	Karyawan toko dapat menegur kesalahan yang diperbuat oleh pembeli dengan sopan		6	33	47		299	86	3,477
15	Keterampilan karyawan dalam bekerja		4	37	42	3	302	86	3,512
16	Pembeli merasakan aman saat meninggalkan kendaraan yang mereka bawa ditempat yang telah disediakan		5	27	54		307	86	3,570
17	Karyawan toko mau menerima kritikan dari pembeli dengan baik		10	33	43		291	86	3,384
18	Karyawan toko mampu melayani pembeli secara individual sehingga para pembeli merasakan bahwa uang yang mereka keluarkan sepadan dengan yang mereka terima		14	32	40		284	86	3,302
19	Kemudahan dalam melakukan pembayaran			25	53	8	327	86	3,802
20	Kemudahan pembeli menghubungi pihak toko atau manajemen		8	38	40		290	86	3,372

Untuk mencari kesenjangan (*Gap*) kelima dimensi kualitas dalam analisis Servqual dipakai rumus sebagai berikut:

$$Q = x - y$$

Dimana, $Q = \text{Quality of Service/Gap Score}$
 $x = \text{tingkat kepuasan}$
 $y = \text{tingkat kepentingan}$

Tabel 8. Nilai Kesenjangan (Gap Score) Atribut Pelayanan Metode Servqual

No.	Atribut Pelayanan	Nilai kepuasan	Nilai kepentingan	Gap Score
<i>Tangible</i>				
1	Toko bersih	3,640	4,360	-0,721
2	Lahan parkir memadai	3,209	4,081	-0,872
3	Penampilan karyawan	3,453	4,233	-0,779
4	Kelengkapan produk dan ukuran sepatu	3,116	4,360	-1,244
<i>Reliability</i>				
5	Harga sepatu	3,151	4,186	-1,035
6	Pelayanan karyawan terhadap pembeli	3,419	4,337	-0,919
7	Pelayanan informasi melalui media social	3,477	4,256	-0,779
8	Tanggung jawab toko atau manajemen dalam proses pelayanan	3,419	4,279	-0,860
<i>Responsiveness</i>				
9	Kecepatan dalam melayani atau menyiapkan produk yang dicari	3,442	4,291	-0,849
10	Respon toko dalam menanggapi saat ada keluhan dari pembeli	3,326	4,174	-0,849
11	Kecepatan karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pembeli	3,430	4,395	-0,965
12	Karyawan memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat kepada pembeli	3,326	4,384	-1,058
<i>Assurance</i>				
13	Karyawan melayani pembeli dengan sopan dan ramah	3,372	4,174	-0,802
14	Karyawan toko dapat menegur kesalahan yang diperbuat oleh pembeli dengan sopan	3,477	4,372	-0,895
15	Keterampilan karyawan dalam bekerja	3,512	4,488	-0,977
16	Pembeli merasakan aman saat meninggalkan kendaraan yang mereka bawa ditempat yang telah disediakan	3,570	4,360	-0,791
<i>Emphaty</i>				
17	Karyawan toko mau menerima kritikan dari pembeli dengan baik	3,384	4,314	-0,930
18	Karyawan toko mampu melayani pembeli secara individual sehingga para pembeli merasakan bahwa uang yang mereka keluarkan sepadan dengan yang mereka terima	3,302	4,163	-0,860
19	Kemudahan dalam melakukan pembayaran	3,802	4,233	-0,430
20	Kemudahan pembeli menghubungi pihak toko atau manajemen	3,372	4,349	-0,977

Berdasarkan perhitungan Service Quality pada tabel diatas, secara umum penelitian ini menunjukkan hasil tidak puas, karena tidak ada satupun dimensi yang mencapai tingkat kepuasan 100%.

Dimensi pertama, Tangible (Bukti Fisik) hasil rata-rata dari perhitungan gap pada dimensi ini, menunjukkan angka -0,904, dengan artian pelanggan toko West Store Medan menilai kinerja masih jauh dari yang diharapkan pelanggan, berkaitan dengan kelengkapan produk dan ukuran sepatu kurang lengkap di toko West Store Medan. Diketahui dari hasil penelitian tersebut pada indikator kinerja dimensi tangible, berbeda dari teori yang diutarakan oleh Martul, bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dinilai oleh konsumen secara langsung, seharusnya dimensi ini diutamakan oleh pemilik toko agar bisa mendapat nilai positif dari pelanggan. Seperti contoh bahwa pelayanan dalam bentuk fisik dapat dilihat dari lokasi perusahaan yang mudah ditemukan, toko yang bersih dan tertata rapi, kemudian juga dapat dilihat dari penampilan pegawai terlihat rapi dan senada hingga ketersediaan jumlah sepatu. Bahkan dimensi ini mendapat nilai gap terbesar dalam atribut kelengkapan produk dan ukuran sepatu. Hal itu bisa menjadi pertimbangan West Store Medan untuk dijadikan prioritas perbaikan.

Dimensi kedua, Reliability (Kehandalan) hasil rata-rata dari perhitungan gap pada dimensi ini, menunjukkan angka -0,898. Hasil tersebut memiliki artian bahwa pelanggan West Store Medan menilai masih kurangnya kualitas pelayanan toko, terutama dalam atribut informasi melalui media sosial. Hal ini tak berbanding lurus dari teori yang diutarakan oleh Tjiptono (2012) bahwa kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Dimensi ketiga, Responsiveness (Daya Tanggap) hasil rata-rata dari perhitungan gap pada dimensi ini, menunjukkan angka -0,930, terutama dalam atribut kecepatan karyawan memberikan informasi yang jelas kepada pembeli saat hendak melakukan transaksi jual beli. Hal ini berbeda pendapat yang diutarakan oleh Parasuraman (1996) bahwa sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dalam sebuah usaha dimensi ini biasanya yang paling diprioritaskan sebab membuat pelanggan nyaman maka akan mempermudah transaksi jual beli, dan begitu sebaliknya.

Dimensi keempat, assurance (Jaminan) hasil rata-rata dari perhitungan gap pada dimensi ini, menunjukkan angka -0,866, pelanggan masih kurang yakin dengan jaminan yang ditawarkan toko sepatu West Store Medan, terlebih dengan atribut merasakan aman saat meninggalkan kendaraan, karena masih kurangnya lahan parkir yang memadai di toko West Store Medan sendiri.

Dimensi kelima Emphaty (Empati), hasil rata-rata dari perhitungan gap pada dimensi ini, menunjukkan angka -0,799 dengan kata lain pelanggan West Store Medan masih kurang merasa nyaman dengan pelayanan terutama dalam atribut kemudahan pembeli menghubungi pihak toko atau manajemen, disarankan agar pihak toko West Store Medan membuat jam kerja operasional agar mempermudah komunikasi dengan pelanggan dan calon pembeli. Pada dimensi Emphaty perlunya diadakan perbaikan dalam memberikan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

1. Penelitian ini untuk mengetahui upaya toko west store medan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan melihat pada atribut pelayanan yang digunakan di dalam penelitian. Penelitian dalam pemenuhan kepuasan pelanggan melihat pada kesenjangan (gap) antara kepuasan pelanggan dan kepentingan pelanggan dengan menggunakan 5 dimensi servqual

(Tangible, Empathy, Reliability, Responsibility dan Assurance). Didapatkan bahwa kesenjangan (gap) dimana dimensi tangible memegang gap terbesar dengan nilai -1,244, sedangkan dimensi empathy memegang gap terkecil dengan nilai, -0,430. Gap terbesar ditunjukkan kelengkapan produk dan ukuran sepatu dengan nilai -1,244, sedangkan gap terkecil diperlihatkan atribut kemudahan dalam melakukan pembayaran dengan nilai -0,430. Terutama dalam hal ketersediaan kelengkapan produk dan ukuran sepatu yang seringkali tidak lengkap, maka itu masih menjadi keluhan utama pelanggan.

2. Penelitian ini juga untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan barang yang ada di toko West Store Medan. Sebanyak 86 pelanggan West Store Medan terpilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini peneliti juga menyebarkan kuesioner terhadap seluruh responden untuk mendapatkan data yang sesuai. Berdasarkan hasil perhitungan dari 20 atribut pelayanan yang ada, diperoleh hasil gap (kesenjangan) yang bernilai negatif pada masing-masing bobot pertanyaan, hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan West Store Medan masih jauh dari harapan.
3. Ada beberapa hal yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil quality function deployment untuk kemajuan toko sepatu West Store Medan, yang paling utama adalah Cepat dalam merespon pembeli, Lebih bertanggung jawab dalam melayani, Pelayanan yang cepat dan ramah, Melayani pembeli secara individual, Kebersihan toko di dalam maupun diluar toko, Penambahan lahan tempat parkir, Mempekerjakan tukang parkir, Kelengkapan fasilitas, Karyawan berpenampilan bersih dan rapih, dan terakhir Harga sepatu lebih terjangkau.

4.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk masukkan dan juga perbaikan pada waktu yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pihak toko seharusnya cepat dalam merespon pembeli, sebab jika penjual tidak responsif bisa membuat pelanggan beralih ke kompetitor lain, Hal itu sangat berpengaruh pada angka penjualan. Maka sebaiknya membuat jam layanan agar pelanggan juga mengetahui pada jam berapa saja mereka bisa menghubungi toko.
2. Pihak toko juga sebaiknya melakukan training terlebih dahulu terhadap karyawan dan mengajarkan karyawan terkait etika melayani pelanggan, agar pelanggan merasa nyaman saat hendak bertransaksi. Hal itu juga penting karena bisa menjadi branding toko west store medan.
3. Pihak toko juga harus bisa membuat suasana toko nyaman dan bersih agar pelanggan betah berlama – lama saat sedang memilih sepatu.
4. Meningkatkan keamanan dan menambah lahan parkir, serta menjaga kebersihan toko agar pelanggan bisa nyaman berada di area toko West Store Medan.
5. Memperbanyak lagi pilihan sepatu yang tersedia di west store medan dengan model terbaru, agar pelanggan lebih tertarik untuk membeli sepatu di toko west store medan.

Daftar Pustaka

- A. Rahma, I. Irmayani, and S. Sunreni. 2021. "Analisis kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode Quality Function Deployment (QFD) terhadap mahasiswa." *UNES J. Sci. Res.* 6(1): 1–17. <https://ojs.ekasakti.org/index.php/UJSR/article/view/303>.
- A. Widarman. "Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Dengan Pendekatan Model Integrasi Servqual , Kano Dan QFD."
- A. Zohir, C. I. Parwati, and J. Susetyo. 2017. "Integrasi Metode SERVQUAL, QFD, dan Kano untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi IAIM NU Koya Metro." *J. REKAVASI* 5(1): 10–17.

- Christin and L. Deswindi. 2017. "Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)." *JIEMS J. Ind. Eng. Manag. Syst.* 4(1): 59–69. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems/article/view/85%0Ahttps://journal.ubm.ac.id/index.php/jiems/article/download/85/84>.
- D. Junaedi. 2015. "Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus di Keraton Kasepuhan Kota Cirebon)." *J. OE* 7(1): 5–24.
- D. Wibisono. 2018. "Metode Servqual Dan QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan." *Sosio e-Kons* 10(1): 57–74.
- F. Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Malang: Bayu Media.
- H. Risenasari. 2009. "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringajajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah."
- H. Santoso. 2006. "Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD." *J@Ti Undip J. Tek. Ind.* 1(1): 85. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>.
- Kotler and Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- K. A. Pratama. 2018. "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality pada PT. OSG Indonesia." Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- L. Nurhayati and L. M. C. Wulandari. 2022. "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus : Koperasi Delta Sari Sidoarjo)." *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.* 8(2): 244. <https://dx.doi.org/10.24014/jti.v8i2.19744>.
- M. Servqual, D. Kano, and T. Industri. 2006. "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dengan Penentuan Importance Rating."
- N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius. 2018. "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan." *MIX: J. Ilm. Manaj* 8: 90. <https://dx.doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>.
- N. Hidayat, Firman, and G. Thabrani. 2018. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) dengan Mengintegrasikan LibQual dan Kano ke dalam QFD." *J. Multidiscip. Res. Dev* 1(1): 28–39.
- N. W. Setyanto, A. Rahman, and A. Trisagita. 2013. "Penerapan Metode Delphi dan Servqual untuk Perbaikan Mutu Pelayanan (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya)." *Pros. Semin. Nas. Terpadu Keilmuan Tek. Ind. Malang*, no. March 2013, p. SMG4.1-SMG4.6.
- Pasaribu , Jekson Priadi, Uun Novalia Harahap, dan Denny Wallady Utama. 2023. "Analisis Kinerja Supply Chain Manajemen Dengan Metode Supply Chain Operation Reference Di PT. Sumber Jaya Indahnusa COY". *IRA Jurnal Teknik Mesin Dan Aplikasinya (IRAJTMA)* 1 (3):1-9. <https://doi.org/10.56862/irajtma.v1i3.23>.
- Rini Alfatiyah. 2018. "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind)* 1(1): 1–7.
- Sitepu, Mariras, Abdul Aziz Syarif, dan Uun Novalia Harahap. 2023. "Analisis Defect Pada Proses Produksi Mie Blok Dengan Metode SPC Dan RCA Pada PT. Lestari Alam Segar". *IRA Jurnal Teknik Mesin Dan Aplikasinya (IRAJTMA)* 2 (1):74-81. <https://doi.org/10.56862/irajtma.v2i1.42>.
- Teofilus & Riana Trisya. 2016. "Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual." *J. Tek. dan Ilmu Komput* 1(2): 182–195.
- W. Wiyogo, S. Surachman, R. Soenoko, and N. Widha Setyanto. 2013. "Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment Untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus: Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangka Raya)." *J. Eng. Manag. Industial Syst.* 1(1): 21–25. <https://dx.doi.org/10.21776/ub.jemis.2013.001.01.4>.