

ABSTRAKSI

Kualitas jasa pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam dunia usaha bisnis, baik yang bergerak di bidang produksi maupun jasa. Dewasa ini iklim persaingan dalam dunia bisnis ritel semakin keras dan menantang, banyak bermunculan perusahaan ritel lokal maupun asing berlomba-lomba untuk bersaing agar mencapai suatu keunggulan. Merupakan salah satu pelopor perusahaan ritel batik di Indonesia, Danarhadi selalu terdorong untuk tampil terdepan dengan menciptakan inovasi dari produk juga meningkatkan kualitas layanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik kualitas pelayanan jasa yang diharapkan oleh konsumen rumah batik Danarhadi, mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen rumah batik Danarhadi dan juga mengusulkan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Quality Function Deployment* dengan integrasi metode *Service Blueprint*.

Penggunaan kuesioner menggunakan dua informasi pokok, yaitu identifikasi responden dan identifikasi kepuasan pelanggan. Hasil dari perhitungan data akan digunakan untuk membuat rumah kualitas

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat dua belas atribut layanan kualitas jasa yang diinginkan oleh konsumen, dimana semua atribut kualitas layanan jasa memiliki nilai negatif. Lima atribut yang memiliki kesenjangan terbesar terdapat pada petugas SPG membawakan barang belanjaan pelanggan menuju kasir untuk melakukan proses transaksi, petugas SPG selalu mengarahkan pelanggan ke barang yang diminatinya dengan sopan, petugas SPG mengambilkan ukuran baju yang diminati oleh pelanggan dengan cepat, petugas SPG menyapa pelanggan sebelum melayani para pelanggannya, petugas kasir menyapa ramah pelanggan ketika tiba di kasir.

Tindakan perbaikan yang harus dilakukan untuk mengatasi kebutuhan konsumen berdasarkan lima atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar adalah pelatihan petugas SPG, adanya *sign and symbol*, sebagai tanda pengenal tempat tersebut, penambahan *knowledge* mengenai ukuran baju dan *fashion*, Petugas SPG menawarkan membawakan barang belanjaan menuju kasir, *reward* dan *award* bulanan.

Kata Kunci: *Service Blueprint, Quality Function Deployment*, kesenjangan atribut, usulan perbaikan, rumah kualitas.