

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor kualitas layanan yang ada pada Super Indo Kertajaya berdasarkan pendekatan *Service Quality* dan sekaligus memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas layanan dari Super Indo Kertajaya menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus yang bersifat eksploratif. Penelitian ini menggunakan *House of Quality* (HOQ) sebagai acuan dalam pemberian usulan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dimensi kualitas yang digunakan dalam menilai kualitas layanan Super Indo Kertajaya terdiri dari lima dimensi. Dimensi tersebut terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kemudian dibagi lagi menjadi 24 atribut penilaian kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut “tampilan toko yang menarik”, “kelengkapan fasilitas ATM Corner”, “tersedianya sarana dalam menyampaikan kritik dan saran”, “kualitas dari produk segar (sayur, buah, daging, dan ikan)”, “ketersediaan informasi kedaluwarsa pada produk-produk segar”, serta “ketersediaan *customer service* selama jam operasi” merupakan atribut prioritas yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Perbaikan yang dilakukan oleh Super Indo Kertajaya dalam meningkatkan kualitas layanannya dilakukan dengan memaksimalkan kemampuan teknis nya dalam memberikan layanan. Kemampuan teknis perusahaan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan adalah melakukan koordinasi dengan pihak CSO, memperjelas *job description* karyawan, mengembangkan sistem uang elektronik, mengautr jadwal shift pada *deposit counter*, memaksimalkan sumber daya manusia yang ada, memanfaatkan beragam media untuk informasi diskon, menambah sarana dan prasarana yang mendukung kualitas layanan Super Indo, dan melatih pihak keamanan agar lebih tanggap lagi.

Kata kunci: *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, *Customer Needs*, *Technical measures*, Super Indo Kertajaya

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality factors that exist in Super Indo Kertajaya based on the Service Quality approach and at the same time propose improvements to the quality of services from Super Indo Kertajaya using the Quality Function Deployment (QFD) method. This study uses a qualitative approach with explorative case study types. This study uses the House of Quality (HOQ) as a reference in providing proposed improvements. Based on the results of the analysis that has been done, the quality dimension used in assessing the quality of Super Indo Kertajaya services consists of five dimensions. These dimensions consist of the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Then subdivided into 24 service quality assessment attributes. The results showed that “tampilan toko yang menarik”, “kelengkapan fasilitas ATM *Corner*”, “tersedianya sarana dalam menyampaikan kritik dan saran”, “kualitas dari produk segar (sayur, buah, daging, dan ikan)”, “ketersediaan informasi kedaluwarsa pada produk-produk segar”, and “ketersediaan *customer service* selama jam operasi” are the priority attribute that needs to be improved in quality. Improvements made by Super Indo Kertajaya in improving the quality of its services are carried out by maximizing its technical capabilities in providing services. The company's technical capabilities that need to be prioritized for improvement are coordinating with CSOs, clarifying employee job descriptions, developing an electronic money system, managing shift schedules at the deposit counter, maximizing existing human resources, utilizing various media for discount information, adding facilities and infrastructure which supports the quality of Super Indo services, and trains security forces to be more responsive.

Keywords: *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Customer Needs, Technical measures, Super Indo Kertajaya*