

## Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus : Koperasi Delta Sari Sidoarjo)

Lilis Nurhayati<sup>1</sup>, Lusi Mei Cahya Wulandari<sup>2</sup>

<sup>1,2)</sup> Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika  
Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No. 201, Klampis Ngasem, Sukolilo, Surabaya, 60117  
Email: [lilis.nurhayati@ukdc.ac.id](mailto:lilis.nurhayati@ukdc.ac.id), [lusi.mei@ukdc.ac.id](mailto:lusi.mei@ukdc.ac.id)

### ABSTRAK

Salah satu peran penting koperasi di Indonesia adalah membangun perekonomian masyarakat termasuk didalamnya lembaga maupun anggotanya. Peranan koperasi saat ini semakin berkembang di masyarakat diantaranya adalah Koperasi Wanita. Keberadaan dan keberhasilan Koperasi Wanita (KOPWAN) tidak dapat dilepaskan dari konsep kepercayaan anggota kepada Pengurus dan sebaliknya. Koperasi Delta Sari Sidoarjo salah satu koperasi yang berada di kabupaten Sidoarjo yang bermitra usaha dengan Tim Penggerak PKK Sidoarjo maupun Dharma Wanita Persatuan Sidoarjo. Namun ditengah-tengah usaha tersebut Koperasi Delta Sari dihadapkan dengan permasalahan dimana banyak terjadi keluhan dari pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan koperasi. Keluhan pelanggan disertai dengan adanya penurunan penjualan di unit pertokoan dapat menjadi indikasi terjadinya permasalahan yang penting yang harus diteliti. Sehingga menyebabkan terjadi penurunan kualitas. Hal ini menjadi dasar untuk membuat suatu strategi peningkatan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan performansi Koperasi. Selanjutnya akan dijadikan sebagai rekomendasi dalam program kerja yang akan dilakukan secara berkesinambungan oleh KOPWAN Delta Sari Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan KOPWAN Delta Sari Sidoarjo. Melalui perbaikan kualitas menggunakan metode Servqual dan QFD ditemukan 20 respon teknis yang dapat memberikan kontribusi peningkatan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Service Quality, QFD, Koperasi Wanita.

### ABSTRACT

*One of the important roles of cooperatives in Indonesia is to build the community's economy, including the institutions and their members. The role of cooperatives is currently growing in the community, including the Women's Cooperative. The existence and success of the Women's Cooperative (KOPWAN) cannot be separated from the concept of members' trust in the Management and vice versa. Koperasi Delta Sari Sidoarjo is one of the cooperatives in Sidoarjo district that has a business partner with the Sidoarjo PKK Mobilization Team and the Sidoarjo Women's Association Dharma. However, in the midst of these efforts, Koperasi Delta Sari was faced with a problem where there were many complaints from customers about the quality of services provided by the cooperative. Customer complaints accompanied by a decrease in sales at the shopping unit can be an indication of an important problem that must be investigated. This causes a decrease in quality. This is the basis for making a strategy to improve service quality so as to improve the performance of cooperatives. Furthermore, it will be used as a recommendation in the work program that will be carried out continuously by KOPWAN Delta Sari Sidoarjo. The purpose of this study was to determine the service quality of KOPWAN Delta Sari Sidoarjo. Through quality improvement using Servqual and QFD methods found 20 technical responses that can contribute to increasing customer satisfaction.*

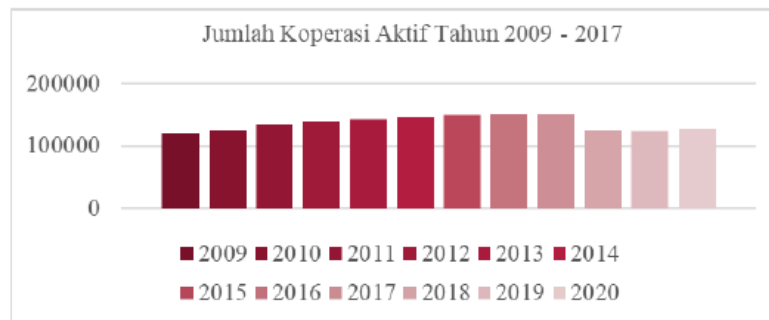
**Keywords:** Service Quality, QFD, Women's cooperative

### Pendahuluan

Di zaman yang modern ini tentu sudah tidak asing lagi bahwa terdapat banyak sekali wanita yang berperan aktif dalam segala macam aktifitas. Tidak hanya kaum laki-laki saja, di era milenial ini wanita juga saling bersaing untuk tetap produktif dalam dunia perekonomian, dengan tujuan untuk dapat meningkatkan derajat dan taraf hidup kesejahteraan keluarga. Karena seperti yang diketahui bersama, saat ini kebutuhan hidup juga terbilang semakin melonjak, sehingga jika mengandalkan nafkah dari suami saja masih terbilang belum cukup, seperti menurut [1] yang menyatakan bahwa seorang istri atau ibu juga dituntut untuk mendukung penghasilan keluarga. Berdasarkan situasi ini maka tidak heran jika banyak wanita yang memilih untuk menjadi wirausaha dalam bidang apapun, salah satunya adalah dengan bergabung ke dalam kegiatan pemberdayaan Koperasi.

Organisasi koperasi di Indonesia memiliki landasan yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33, dan dijabarkan lebih lanjut dalam UU No 12 Tahun 1967, tentang pokok-pokok perkoperasian dan disempurnakan dengan

UU Nomor 25 tahun 1992, sebagai soko guru perekonomian Indonesia (Undang-Undang Nomor 25, 1992). Salah satu peran penting koperasi di Indonesia adalah membangun perekonomian masyarakat. Koperasi makin diminati oleh masyarakat. Hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah koperasi yang ada di Indonesia sejak tahun 2009 hingga tahun 2020, [2]–[4] seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



**Gambar 1.** Gunakan huruf besar hanya di awal nama gambar saja tanpa diakhir titik

Namun dengan semakin banyaknya koperasi aktif yang terbentuk setiap tahunnya, tidak sedikit pula koperasi yang tidak memperhatikan tingkat kualitas yang dimiliki, sehingga terlihat masih jauh sekali dari ekspektasi yang diharapkan oleh pemerintah. Kualitas yang dimaksudkan dalam hal ini tentu saja bisa ditinjau dari sisi pelayanan, fasilitas koperasi, kualitas produk yang ditawarkan dan masih banyak lagi.

Seperti halnya Koperasi Wanita Deltasari Sidoarjo, atau yang biasa disebut sebagai KOPWAN Delta Sari. Koperasi ini berlokasi di lingkungan Pendopo Kabupaten Sidoarjo, tepatnya di Jalan Cokronegoro No.1 Kabupaten Sidoarjo, merupakan salah satu koperasi yang terbilang sehat, efisien, mandiri dan tangguh. Hal tersebut dapat dilihat dari penyelenggaraan RAT tepat waktu yang diselenggarakan setiap tahunnya. Mitra Usaha Kopwan Delta Sari adalah Tim Penggerak PKK Sidoarjo maupun Dharma Wanita Persatuan Sidoarjo sehingga hal ini menghasilkan sinergi yang sangat baik dalam mendukung perputaran usaha KOPWAN Delta Sari. Adapun pelayanan yang dilakukan di KOPWAN ini beberapa diantaranya adalah layanan simpan pinjam dan layanan perdagangan seperti pertokoan. Keberadaan dan keberhasilan Koperasi Wanita (KOPWAN) tidak dapat dilepaskan dari konsep kepercayaan anggota kepada Pengurus dan sebaliknya [5]–[8]

Koperasi Wanita Delta Sari Sidoarjo berusaha meningkatkan usahanya agar dapat memuaskan pelanggan. Hal itu dilakukan karena semakin tingginya tingkat persaingan bisnis. Namun ditengah-tengah usaha tersebut Kopwan Delta Sari dihadapkan dengan permasalahan dimana banyak terjadi keluhan dari pelanggan tentang kualitas layanan koperasi kepada pelanggan selain ini terjadi penurunan jumlah penjualan. Kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang / persepsi pelanggan [9]–[11].

Keadaan ini menjadi hal yang sangat perlu diteliti seperti yang dilakukan oleh [12] karena bentuk layanan koperasi yang ada di KOPWAN Delta Sari ini merupakan factor penunjang keberlangsungan usaha koperasi, untuk memuaskan konsumen dalam hal ini adalah pelanggan dan non pelanggan, baik supplier dan mitra koperasi yang terdiri UMKM yang ada di daerah Sidoarjo. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh [13]–[15].

Metode *Service Quality* merupakan salah satu metode yang sudah sering digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen yang dibagi kedalam 5 dimensi yakni *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Empathy* dan *Responsiveness* [16]. Selanjutnya menurut [17] menyatakan bahwa terdapat juga metode terstruktur untuk menentukan voice of customer, yang dapat digunakan untuk mengetahui keinginan konsumen dengan lebih rinci lagi.

Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka perlu untuk melakukan penelitian kualitas layanan dengan Metode *Service Quality* dan memperbaikinya dengan *Quality Function Deployment*. Dari penelitian tersebut dapat menjadi dasar untuk membuat suatu strategi peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan performansi Koperasi. Dan menjadi rekomendasi program kerja yang akan dilakukan secara berkesinambungan oleh KOPWAN Delta Sari. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan KOPWAN Delta Sari yang diinginkan oleh pelanggan. Kemudian tujuan yang kedua adalah untuk memunculkan besarnya tingkat kesenjangan kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dan tujuan penelitian yang terakhir adalah untuk menerapkan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dalam meningkatkan kualitas layanan jasa KOPWAN Delta Sari.

Telah banyak dilakukan penelitian serupa, yang kemudian diaplikasikan kedalam objek lain, seperti penelitian dari [18]–[22] yang menggunakan metode *Servqual* dan *Qfd* untuk menyelesaikan permasalahan di bidang jasa terutama dalam pelayanan konsumen, dari penelitian-penelitian tersebut ditemukan banyak upaya respon teknis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis layanan koperasi juga dilakukan oleh [23] hanya mengetahui dan menganalisis bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mengukur kepuasan nasabah Koperasi Artha Guna, namun belum menyarankan adanya perbaikan kualitas layanan koperasi. Penelitian yang menggunakan metode ini juga dilakukan oleh [24]–[26] dengan penyusunan HoQ dapat diperoleh strategi terbaik guna peningkatan kualitas. Tidak hanya dari

penelitian itu saja, masih banyak lagi penelitian lain yang menggunakan metode serupa, hal ini tentu menjadi motivasi penulis untuk menggunakan metode tersebut dalam menyelesaikan permasalahan di KOPWAN Delta Sari Sidoarjo dalam upaya untuk peningkatan kepuasan konsumen.

### Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dari itu penulis ingin menggunakan metode servqual dengan tujuan untuk menggambarkan adanya gap atau selisish antara kepuasan atau pelayanan yang diinginkan dengan pelayanan yang dirasakan secara nyata. Tidak hanya itu dalam penelitian ini juga akan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan tujuan untuk menggambarkan suatu respon teknis atau pengembangan upaya yang nantinya dapat direkomendasikan kedalam KOPWAN Delta Sari untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, membagikan kuesioner dan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

### Hasil Dan Pembahasan

Pengamatan yang dilakukan adalah mengadakan survei di lokasi Koperasi Delta Sari dan melakukan wawancara dengan pengelola. Dalam hal ini Koperasi dihadapkan dengan permasalahan dimana banyak terjadi keluhan dari pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan antara lain adalah kelengkapan stok barang yang diperdagangkan, variasi produk yang tersedia, berkurangnya barang titipan dari UMKM mitra koperasi, tata letak penempatan barang yang berakibat menurunnya minat beli dari anggota koperasi, adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1.** Penerimaan pengaduan keluhan pelanggan

Waktu	Jenis Keluhan	Jumlah Pengaduan	Sumber Pengaduan
November2019	Stok Barang Tidak Lengkap(Variasi)	5	Anggota
Desember2019	Stok Barang Tidak Lengkap (Ukuran )	3	Anggota dan umum
Januari 2020	Penarikan Barang Oleh UMKM (Mitra Koperasi)	3	Anggota
Pebruari 2020	Tata Letak Penempatan Barang	4	Anggota
Maret 2020	Keterlambataninformasi	5	Anggota
Desember2020	Waktu pesanan lama	5	Anggota
Pebruari 2021	Barang tidakdiperbarui	5	Anggota, umum
Maret 2021	Barang kedaluwarsa	3	Anggota
Mei 2021	Barang Cacat	3	Anggota

Berdasarkan jenis-jenis pengaduan tersebut akhirnya penulis memutuskan untuk menyusun atribut-atribut yang nantinya dapat digunakan untuk menyusun kuesioner. Atribut-atribut tersebut tentu saja disusun berdasarkan dimensi servqual yang telah di tentukan sebelumnya, atribut-atribut tersebut ada pada tabel 2 berikut. Sleanjutnya setelah melakukan penyusunan atribut, dan kuesioner, penulis akan melakukan penyebaran kuesioner, kuesioner akan disebarakan kepada 85 orang/ responden yang merupakan pelanggan dari KOPWAN Delta Sari, jumlah responden ini sudah disesuaikan dengan syarat kecukupan data yakni minimal 30 data.

**Tabel 2.** Atribut keinginan pelanggan terhadap pelayanan kopwan deltasari

<i>TANGIBLES</i>		<i>Bobot Kepentingan</i>	
1.	Lokasi toko yang strategis	Var001	4.417
2.	Kondisi kawasan dan Ruang toko yang bersih	Var002	4.357
3.	Tata ruang (Lay out) fashionable	Var003	4.226
4.	Kelengkapan Fashion batik	Var004	4.226
5.	Kemudahan mencapai toko dengan berbagai kendaraan	Var005	4.298
6.	Kelengkapan produk dari UMKM	Var006	4.024
<i>RELIABILITY</i>			
7.	Kecepatan karyawan melayani	Var007	4.500
8.	Kemudahan mencari barang yang akan dibeli	Var008	4.226
9.	Harga yang terjangkau	Var009	4.440



10. Sistem pencatatan nota yang akurat	Var010	4.476
11. Penggunaan teknologi Informasi dan Database	Var011	4.393
<b>REPONSIVENESS</b>		
12. Tindakan cepat dan tanggap atas complain dari konsumen	Var 012	4.393
13. Kemampuan dan kemauan karyawan memberi informasi atas layanan kepada konsumen	Var013	4.286
14. Kesiediaan karyawan menghubungi pelanggan untuk barang yang dipesan	Var014	4.298
15. Karyawan menghubungi dengan WA dan telpon	Var015	4.393
<b>ASSURANCE</b>		
16. Bersedia mengganti jika barang yang telah dibeli rusak	Var016	4.310
17. Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual dan yang tersedia .	Var017	4.345
18. Keamanan kendaraan yang berada di lingkungan koperasi	Var018	4.298
19. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi	Var019	4.202
<b>EMPHATY</b>		
20. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	Var020	4.500
21. Saluran komunikasi untuk menyampaikan keluhan (telpon, What aps )	Var021	4.190
22. Karyawan selalu memberikan kemudahan kepada konsumen ( menunjukkan tempat menjual produk yang dicari)	Var022	4.333
23. Karyawan melayani konsumen dengan sungguh-sungguh	Var023	4.333

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan dari software SPSS. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung. Adapun r tabel untuk jumlah responden sebanyak 85 data adalah 0,213. Namun ternyata tidak semua variabel valid, sebab terdapat variabel yang nilai r hitungnya kurang dari nilai r tabel, berdasarkan kondisi tersebut penulis memutuskan untuk menghilangkan variabel 11, variabel 15 dan variabel 22. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai cronbach alpha, dengan batas 0,05. Dari semua data dinyatakan reliabel.

**Matrik House Of Quality (HOQ)**

Tahap pertama yang dilakukan dalam analisis HOQ ini adalah menentukan atribut-atribut apa saja yang diinginkan oleh para pelanggan KOPWAN Deltasari. Dari total 23 variabel yang digunakan, ternyata terdapat 3 variabel yang tidak valid, sehingga jumlah keseluruhan variabel yang digunakan ada 20 variabel saja.

**Planning Matriks**

- Menentukan tingkat kepentingan : Dalam penyusunan kuesioner penulis menggunakan skala likert dimana nilai 1 mewakili Sangat tidak penting (STP), nilai 2 mewakili Tidak Penting (TP), nilai 3 mewakili Cukup Penting (CP), nilai 4 mewakili Penting (P) dan nilai 5 mewakili Sangat penting (SP).
- Menentukan tingkat kepuasan : Tingkat kepuasan (persepsi) disini merupakan nilai kepuasan yang pelanggan rasakan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang ada pada KOPWAN Delta Sari Sidoarjo. Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.
- Menentukan nilai harapan (goal) : Nilai harapan dari pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Nilai persepsi dan nilai harapan pelanggan

	<i>What's/ Voice of Customer/Customer Requirement</i>	<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Harapan</b>
Var001	Lokasi toko yang strategis	4.094	4.118
Var002	Kondisi kawasan dan Ruangan toko yang bersih	3.529	4.529
Var003	Tata ruang (Lay out) fashionable	3.471	4.082
Var004	Kelengkapan Fashion batik	3.353	4.224
Var005	Kemudahan mencapai toko dengan berbagai kendaraan	4.306	4.435



Var006	Kelengkapan produk dari UMKM	2.835	4.188
Var007	Kecepatan karyawan melayani	4.376	4.376
Var008	Kemudahan mencari barang yang akan dibeli	3.024	4.235
Var009	Harga yang terjangkau	3.624	4.118
Var010	Sistem pencatatan nota yang akurat	4.071	4.341
Var012	Tindakan cepat dan tanggap atas complain dari konsumen	4.035	4.259
Var013	Kemampuan dan kemauan karyawan memberi informasi atas layanan kepada konsumen	4.224	4.235
Var014	Kesediaan karyawan menghubungi pelanggan untuk barang yang dipesan	4.318	4.353
Var016	Bersedia mengganti jika barang yang telah dibeli rusak	3.753	4.282
Var017	Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual dan yang tersedia .	3.882	4.494
Var018	Keamanan kendaraan yang berada di lingkungan koperasi	4.165	4.047
Var019	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi	4.224	4.259
Var020	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	4.400	4.318
Var021	Saluran komunikasi untuk menyampaikan keluhan (telpon, What aps )	3.988	4.306
Var023	Karyawan melayani konsumen dengan sungguh-sungguh	4.235	4.259

Rasio Perbaikan : Merupakan nilai Improvement Ratio (IR) atau rasio nilai perbaikan yang terdapat pada tabel 4.  
 Penentuan nilai Sales Point : Nilai sales point dapat dilihat pada tabel 4.  
 Penentuan Raw Weight : Nilai Raw Weight dapat dilihat pada tabel 4.  
 Penentuan Normalized Raw Weight : Nilai Normalized Raw Weight dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Nilai ir, sales point, rw, dan nrw

<i>What's/ Voice of Customer/CustomerRequirement</i>	<b>IR</b>	<b>Sales Point</b>	<b>Raw Weight (RW)</b>	<b>NRW</b>
Var001 Lokasi toko yang strategis	1,006	1,0	4.442	0.038
Var002 Kondisi kawasan dan Ruangan toko yang bersih	1,283	1,2	6.710	0.058
Var003 Tata ruang (Lay out) fashionable	1,176	1,5	4.971	0.043
Var004 Kelengkapan Fashion batik	1,260	1,5	7.985	0.069
Var005 Kemudahan mencapai toko dengan berbagai kendaraan	1,030	1,2	5.312	0.046
Var006 Kelengkapan produk dari UMKM	1,477	1,5	8.916	0.077
Var007 Kecepatan karyawan melayani	1,000	1,2	4.500	0.039
Var008 Kemudahan mencari barang yang akan dibeli	1,400	1,5	8.880	0.076
Var009 Harga yang terjangkau	1,136	1,5	5.046	0.043
Var010 Sistem pencatatan nota yang akurat	1,066	1,0	7.161	0.062
Var012 Tindakan cepat dan tanggap atas complain dari konsumen	1,056	1,2	6.954	0.060
Var013 Kemampuan dan kemauan karyawan memberi informasi atas layanan kepada konsumen	1,003	1,2	4.298	0.037
Var014 Kesediaan karyawan menghubungi pelanggan untuk barang yang dipesan	1,008	1,2	5.199	0.045
Var016 Bersedia mengganti jika barang yang telah dibeli rusak	1,141	1,5	5.901	0.051

Var017	Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang dijual dan yang tersedia .	1,158	1,2	6.036	0.052
Var018	Keamanan kendaraan yang berada di lingkungan koperasi	0,972	1,2	4.176	0.036
Var019	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi	1,008	1,2	6.356	0.055
Var020	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	0,981	1,0	4.416	0.038
Var021	Saluran komunikasi untuk menyampaikan keluhan (telpon, What aps )	1,080	1,0	4.524	0.039
Var023	Karyawan melayani konsumen dengan sungguh-sungguh	1,006	1,2	4.357	0.038

Penyusunan respon teknis : Pada tahapan ini penulis akan menentukan respon teknis apa saja yang akan digunakan sebagai upaya untuk menanggapi permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan, nantinya respon teknis ini dapat diaplikasikan kepada KOPWAN Delta Sari untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun respon teknis yang disusun dapat dilihat pada tabel 5.

Menentukan Prioritas : Perhitungan ini nantinya akan menunjukkan prioritas yang akan diaplikasikan terlebih dahulu dari respon teknis yang disusun sebelumnya, prioritas yang memiliki nilai tertinggi berarti bahwa respon teknis tersebut berhasil memberikan kontribusi paling tinggi terhadap perbaikan permasalahan di KOPWAN Delta Sari. Adapun hasil perhitungan prioritas dapat dilihat pada tabel 5 berikut, sedangkan untuk hasil HOQ dapat dilihat pada gambar 2.

**Tabel 5.** Respon teknis dan prioritas respon teknis

<i>Quality Characteristics (Functional Requirements or Hows")</i>	<i>Weight/Importance</i>	<i>Technical Response Priorities</i>	Rangking
1 Penggunaan informasi papan nama KOPWAN Delta Sari yang jelas dan menarik	4.42	0.170	16
2 Penggunaan AC dan piket kebersihan rutin	4.36	0.388	6
3 Penggunaan Manekin dan rak baju yang menarik	4.23	0.213	13
4 Penambahan koleksi Batik dari UMKM batik di Sidoarjo dan batik lainnya	4.23	0.549	3
5 Tata parkrr terutama mobil di dekat lokasi	4.30	0.243	10
6 Mengundang UMKM di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft	4.02	0.684	1
7 Penghargaan untuk karyawan berprsetasi	4.50	0.174	15
8 Penggunaan Rak sesuai produk	4.23	0.679	2
9 Program diskon	4.44	0.219	12
10 Penggunaan pengkodean ,	4.48	0.441	4
11 Pelatihan software pertokoan	4.39	0.416	5
12 Penghargaan karyawan berprestasi	4.29	0.159	19
13 Memperkuat relasi dengan supplier produk	4.30	0.233	11
14 Jaminan dan negosiasi dengan supplier	4.31	0.300	9
15 Penggunaan catalog produk	4.35	0.314	8
16 Penggunaan kamera CCTV dan satpam	4.30	0.150	20
17 Keakuratan nota dan database	4.20	0.348	7
18 Pelatihan karyawan	4.50	0.168	17
19 Penggunaan telepon customer service	4.19	0.176	14
20 Merekrut karyawan yang lebih selektif dan mau bekerja keras.	4.33	0.163	18



Gambar 2. Hasil HOQ

**Analisa Hasil**

- Penggunaan informasi papan nama kopwan delta sari yang jelas dan menarik  
 Nilai prioritas respon teknis penggunaan informasi papan nama perusahaan adalah 0,170 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,75%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan informasi papan nama kopwan delta sari yang jelas dan menarik memberikan kontribusi sebesar 2,75 % untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Penggunaan ac dan piket kebersihan rutin  
 Nilai prioritas respon teknis penggunaan ac dan piket kebersihan rutin adalah 0,388 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 6,26%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan ac dan piket kebersihan rutin memberikan kontribusi sebesar 6,26 % untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Penggunaan manekin dan rak baju yang menarik  
 Nilai prioritas respon teknis penggunaan manekin dan rak baju yang menarik adalah 0,213 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 3,44%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan manekin dan rak baju yang menarik memberikan kontribusi sebesar 3,44 % untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Penambahan koleksi batik dari umkm batik di sidoarjo dan batik lainnya  
 Nilai prioritas respon teknis penambahan koleksi batik dari umkm batik di Sidoarjo dan batik lainnya adalah 0,549 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 8,87%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penambahan koleksi batik dari umkm batik di sidoarjo dan batik lainnya memberikan kontribusi sebesar 8,87 % untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Tata parkir terutama mobil di dekat lokasi  
 Nilai prioritas respon teknis tata parkir terutama mobil di dekat lokasi adalah 0,243 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 3,93%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis tata parkir terutama mobil di dekat lokasi memberikan kontribusi sebesar 3,93 % untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Mengundang UMKM di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft  
 Nilai prioritas respon teknis penggunaan mengundang umkm di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft adalah 0,684 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 11,06%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis mengundang umkm di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft memberikan kontribusi sebesar 11,06% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Penghargaan untuk karyawan berprsetasi  
 Nilai prioritas respon teknis penghargaan untuk karyawan berprsetasi adalah 0,174 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,82%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penghargaan untuk karyawan berprsetasi memberikan kontribusi sebesar 2,82% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
- Penggunaan rak sesuai produk



- Nilai prioritas respon teknis penggunaan rak sesuai produk adalah 0,679 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 10,97%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan rak sesuai produk memberikan kontribusi sebesar 10,97% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
9. Program diskon  
Nilai prioritas respon teknis program diskon adalah 0,219 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 3,54%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis program diskon memberikan kontribusi sebesar 3,54% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  10. Penggunaan pengkodean  
Nilai prioritas respon teknis penggunaan pengkodean adalah 0,441 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 7,13%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan pengkodean memberikan kontribusi sebesar 7,13% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  11. Pelatihan software pertokoan  
Nilai prioritas respon teknis pelatihan software pertokoan adalah 0,416 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 6,73%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis pelatihan software pertokoan memberikan kontribusi sebesar 6,73% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  12. Penghargaan karyawan berprestasi  
Nilai prioritas respon teknis penghargaan karyawan berprestasi adalah 0,159 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,57%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penghargaan karyawan berprestasi memberikan kontribusi sebesar 2,57% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  13. Memperkuat relasi dengan supplier produk  
Nilai prioritas respon teknis memperkuat relasi dengan supplier produk adalah 0,233 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 3,76%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis memperkuat relasi dengan supplier produk memberikan kontribusi sebesar 3,76% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  14. Jaminan dan negosiasi dengan supplier  
Nilai prioritas respon teknis jaminan dan negosiasi dengan supplier adalah 0,300 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 4,85%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis jaminan dan negosiasi dengan supplier memberikan kontribusi sebesar 4,85% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  15. Penggunaan catalog produk  
Nilai prioritas respon teknis penggunaan catalog produk adalah 0,314 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 5,07%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan catalog produk memberikan kontribusi sebesar 5,07% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  16. Penggunaan kamera cctv dan satpam  
Nilai prioritas respon teknis penggunaan kamera cctv dan satpam adalah 0,150 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,43%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan kamera cctv dan satpam memberikan kontribusi sebesar 2,43% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  17. Keakuratan nota dan database  
Nilai prioritas respon teknis keakuratan nota dan database adalah 0,348 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 5,62%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis keakuratan nota dan database memberikan kontribusi sebesar 5,62% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  18. Pelatihan karyawan  
Nilai prioritas respon teknis pelatihan karyawan adalah 0,168 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,71%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis pelatihan karyawan memberikan kontribusi sebesar 2,71% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  19. Penggunaan telepon customer service  
Nilai prioritas respon teknis penggunaan telepon customer service adalah 0,176 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,85%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis penggunaan telepon customer service memberikan kontribusi sebesar 2,85% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.
  20. Merekrut karyawan yang lebih selektif dan mau bekerja keras.  
Nilai prioritas respon teknis merekrut karyawan yang lebih selektif dan mau bekerja keras adalah 0,163 dan memiliki nilai kontribusi ternormalisasi sebesar 2,64%. Hal ini menunjukkan bahwa respon teknis merekrut karyawan yang lebih selektif dan mau bekerja keras memberikan kontribusi sebesar 2,64% untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.

## Simpulan



Setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang dilanjutkan dengan analisa dan interpretasi yang dihasilkan melalui proses Servqual yang diintegrasikan dengan *Quality Function Deployment*. Maka pada bagian ini akan diambil kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Dari perhitungan pada matrik rumah kualitas, terdapat dua faktor yang dapat menjadi masukan bagi Kopwan Delta Sari mengenai pengembangan suatu kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, kedua faktor itu adalah prioritas suara pelanggan (*Voice of Customer*) dan prioritas respon teknis atau bagaimana perusahaan menjawab suara pelanggan dalam produk yang akan dikembangkan. Adapun atribut yang mempunyai kontribusi terbesar terhadap kepentingan keseluruhan bagi perusahaan dalam hal ini pelayanan Kopwan Delta Sari dari tiap – tiap kebutuhan pelanggan berdasarkan important of customer, improvement rasio dan sales point adalah atribut Kelengkapan produk dari UMKM sebesar 11,06%. dari seluruh keinginan konsumen. Sedangkan untuk prioritas respon teknis tertinggi adalah Mengundang UMKM di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft adalah 0,684 sehingga mempunyai nilai 11,06 % terhadap pemenuhan keinginan konsumen.

Rencana perbaikan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan Kopwan Delta Sari adalah: Setelah dilakukan pembahasan terhadap matrik perencanaan, untuk prioritas dan hubungan respon teknis serta hasil brainstorming, maka langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi tindakan yang semestinya diambil oleh pihak KOPWAN Delta Sari untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Respon teknis yang perlu diperbaiki dan mendapat perhatian utama dari tim pengembang adalah respon teknis yang memiliki nilai tertinggi yaitu Mengundang UMKM di sidoarjo yang mempunyai keunggulan untuk melengkapi koleksi barang handicraft Karena nilai respon teknis tersebut kontribusinya juga besar untuk memenuhi seluruh kepuasan pelanggan.

### Daftar Pustaka

- [1] W. Galih and T. S. Pamungkas, “Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember,” vol. 53, no. 9. 1981.
- [2] “Badan Pusat Statistik.” .
- [3] I. M. W. Jayananda and I. N. Suarmanayasa, “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan,” *J. Manaj.*, vol. 8, no. 1, p. 62, 2022.
- [4] M. Syaiful, “Kesejahteraan Anggota Koperasi,” vol. 2, no. 3, pp. 10–20, 2019.
- [5] R. Ayu Sekarini, W. Wiwin, M. F. Yunas, and E. Sutrisna, “Optimalisasi Pelayanan Prima Melalui Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi,” *Dedik. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 122–129, 2022, doi: 10.53276/dedikasi.v1i2.18.
- [6] Sri Mulyani, “Peningkatan Kualitas Pengurus Dan Kuantitas Anggota Koperasi Pada Koperasi Wanita Penanggung Kota Malang,” *Khidmatuna J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 82–93, 2021, doi: 10.51339/khidmatuna.v2i1.225.
- [7] G. Z. Suaidah, “Hubungan antara Pelatihan Menjahit Tingkat Terampil dengan Pembentukan Sikap Wirausaha bagi Anggota Kopwan (Koperasi Wanita) di Desa Tritunggal Babat Lamongan,” *J+ Plus UNESA*, vol. 6, no. 3, pp. 1689–1699, 2017.
- [8] A. Rakhmad, A. T. Hendrawijaya, and D. T. Indrianti, “Peran Koperasi Wanita Terhadap Keberdayaan Perempuan Di Koperasi Wanita ‘Bunda Pertiwi’ Desa Kraton Yosowilangun Kabupaten Lumajang,” *Learn. Community J. Pendidik. Luar Sekol.*, vol. 3, no. 2, p. 23, 2020, doi: 10.19184/jlc.v3i2.16798.
- [9] E. N. Amalina, R. A. D. Kurniawan, and ..., “Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Wanita Sejahtera),” *Pros. Semin. ...*, vol. 1, no. 1, pp. 46–54, 2021.
- [10] M. V. Permana, “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan,” *J. Din. Manaj.*, vol. 4, no. 2, pp. 115–131, 2013.
- [11] R. A. Haryanto, “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 1465–1473, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i4.2923.
- [12] V. Zuliana, S. Sunarso, and E. Widajanti, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen,” *J. Ekon. Dan Kewirausahaan*, vol. 21, no. 3, pp. 220–230, 2022, doi: 10.33061/jeku.v21i3.6868.
- [13] R. M. Kosanke, 濟無No Title No Title No Title. 2019.
- [14] E. Gulo, I. Arofah, I. Aden, and G. Sastro, “Meningkatkan Kepuasan Anggota Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis ( IPA ),” *J. Ilm. Pendidik. Mat. Mat. dan Stat.*, vol. 2, no. 2, pp. 145–152, 2021.
- [15] A. Marisa and M. Darmawan, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode QFD (Studi Kasus di Toko Roti Unyil Venus Bogor),” *J. Rekayasa dan Optimasi Sist. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp.

- 44–50, 2019.
- [16] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *J. Retail.*, vol. 64, no. January, 1998.
- [17] E. S. Jaiswal, “A Case Study on Quality Function Deployment (QFD),” *IOSR J. Mech. Civ. Eng.*, vol. 3, no. 6, pp. 27–35, 2012, doi: 10.9790/1684-0362735.
- [18] H. Santoso, “Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD,” *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, p. 85, 2006.
- [19] I. Kurnia, P. Fithri, V. L. Raja, V. R.-S. J. Sains, U. Teknologi, and U. 2021, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD,” *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 18, no. 2, pp. 151–162, 2021, Accessed: Jun. 05, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/10924>.
- [20] O. Sambera and S. Suparto, “Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhanan Melalui Metode Service Quality Dan Quality Function Defloyment Pada Masa Pandemi (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak),” pp. 1–10, 2022.
- [21] S. I. Putri, S. Sumartini, and A. Sofia, “Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero),” *J. Ilmu Manaj. Dan Bisnis*, vol. 8, no. 1, p. 11, 2017, doi: 10.17509/jimb.v8i1.12656.
- [22] N. Download, P. D. F. Pack, and S. Karakt, “Sistem Teknik Industri Vol 6 No 5 Nov 2005,” vol. 6, no. 5, 2005.
- [23] U. B. Nusantara and T. Patsean, “Lampiran 1 kuesioner penelitian,” no. X, pp. 139–158.
- [24] W. Eliyawati, N. Sutjipta, and I. G. S. A. Putra, “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat,” *J. Manaj. Agribisnis Univ. Udayana Bali*, vol. 4, no. 1, pp. 68–80, 2016.
- [25] N. Nuanda, A. Brilliantio, I. Sudarso, P. Studi, and M. Teknik, “Implementasi Servqual ( Service Quality ) Dan QFD ( Quality Function Deployment ) Guna Meningkatkan Kualitas Jasa peningkatan keterampilan pada seluruh tenaga kerja agar lebih efisien penggunaan input produksi,” pp. 10–18, 2015.
- [26] A. F. Indriya, “House of Quality Sebagai Pengendalian Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah,” *Didakt. J. Pemikir. Pendidik.*, vol. 24, no. 2, p. 100, 2018, doi: 10.30587/didaktika.v24i2.332.