

ABSTRAK

Pada era pertumbuhan ekonomi serta pertumbuhan teknologi yang sangat pesat serta sulit untuk diprediksi perusahaan harus mampu bersaing dalam menunjukkan keunggulan akan produk atau jasa yang dihasilkan dibanding kompetitornya untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Borma Toserba Unit Cileunyi, Perusahaan ritel, mempunyai permasalahan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya manajemen dan optimalisasi sumber daya yang ada sehingga kinerja pelayanan mengalami penurunan.

Melihat hal tersebut, maka secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, serta melakukan perbaikan pada variabel pelayanan yang masih perlu ditingkatkan di salah satu perusahaan ritel di kota Bandung yaitu Borma Toserba Unit Cileunyi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode KANO sebagai *tools* dalam pengolahan data dan mengidentifikasi variabel yang termasuk kedalam keunggulan dan kelemahan. Dan metode TRIZ sebagai *tools* untuk melakukan perbaikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode KANO terdapat 26 variabel layanan diidentifikasi dengan batas *grand mean* 3.72, Dimana terdapat enam variabel yang termasuk kedalam kategori KANO *Must-Be* (M) tiga variabel masuk kedalam kategori kelemahan dan perlu untuk ditingkatkan dan tiga variabel lainnya masuk kedalam kategori keunggulan dan harus dipertahankan. Variabel yang termasuk kedalam kategori KANO *attractive* (A) semua variabel yaitu sebanyak 17 variabel masuk kedalam kategori keunggulan dan masuk kedalam kategori perbaikan harus dikembangkan. Variabel yang termasuk kedalam kategori KANO *One-Dimensional* (O) yaitu satu variabel masuk kedalam kategori keunggulan dan harus dipertahankan dan dua variabel masuk kedalam kategori kelemahan sehingga harus ditingkatkan. Variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan yang perlu untuk ditingkatkan menjadi prioritas utama dalam perancangan usulan perbaikan dengan metode TRIZ.

Kesimpulan akhir dari penelitian ini secara keseluruhan kualitas pelayanan di Borma Toserba Unit Cileunyi sudah baik hanya perlu melakukan perbaikan pada variabel yang termasuk kedalam kategori kelemahan. Sebagai usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan adalah pihak Borma Toserba Unit Cileunyi harus bisa mengoptimalkan sumberdaya yang ada seperti pegawai, peralatan penunjang, dan pengaturan manajemen yang telah ada, sehingga kualitas pelayanan yang masih kurang dapat ditingkatkan dan kepuasan pelanggan dapat dicapai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode KANO, Metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch* (TRIZ).

ABSTRACT

In rapid and unpredictable growth of economic and technology and difficult to predict, the companies must be able to compete in showing the quality of goods or services produced comparing to other competitors to gain customer's loyalty. Borma Toserba Unit Cileunyi, retailer, has problems in service delivery due to lack of management and optimization of existing resources so that the performance of services has decreased.

Through observing that point, therefore, this research generally attempts to discover the satisfaction's level of customers towards service's quality, as well as fixing in service's variables which should be improved in one of retail companies in Bandung called Borma Toserba Unit Cileunyi. The methods used in this research were KANO method as tools in data processing and identifying the variables which are included into the strength and weakness. And, the TRIZ method as tools to do repairation in service.

According to research results by using KANO method, 26 service's variables were identified to limit the grand mean 3.72, Where there are six variables included into the category KANO Must-Be (M) three variables enter into the category of weakness and need to be upgraded and three other variables enter into the category of excellence and must be maintained. The variables are included in KANO attractive category (A) all the variables as many as 17 variables enter into the category of excellence and in the category of improvement must be developed. Variables were included into the category KANO One-Dimensional (O) is a variable in the category of excellence and must be maintained and the two variables into the category of weaknesses that need to be improved.. As the result, in service's variables included into category of weakness to be increased becomes priority in designing reparation's proposal by using TRIZ method.

The final conclusion in this research is that all service's quality in Borma Toserba Unit Cileunyi is good, just need to make improvements in the variables included into the category of weakness. As proposed improvement's in all six service variables are included in the category of weakness is the Borma Toserba Cileunyi unit should be able to optimize existing resources such as personnel, equipment support, and management of existing arrangement's, so that the quality of service that is still less can be improved and customer satisfaction can be achieved.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, KANO method, *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch* (TRIZ) method.