

## ABSTRAKSI

Perkembangan industri retail yang semakin pesat mendorong setiap pelaku bisnis di bidang ini bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan retail miliknya. PT Yomart Rukun Selalu sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ini perlu melakukan beberapa perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu usaha yang perlu dilakukan oleh PT. Yomart Rukun Selalu adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan di setiap gerainya. Peningkatan kualitas layanan di gerai Yomart ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui metode *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu dengan menerjemahkan *voice of customer* ke dalam karakteristik teknis dan menggabungkan keduanya yang tergambar pada *House of Quality (HOQ)* pada iterasi 1. Kemudian dilanjutkan lagi dengan iterasi 2 dengan membuat matriks *Part Deployment* yaitu memasukkan karakteristik teknis yang diperoleh dari iterasi 1 untuk mendapatkan *critical part* dari layanan gerai yomart.

Dari hasil wawancara didapatkan 21 atribut kebutuhan. Selanjutnya, atribut-atribut tersebut dimasukkan ke dalam kuesioner untuk disebarakan kepada 208 responden untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dari hasil studi lapangan dan studi literatur diperoleh 21 *Technical response* dan 28 *critical part*. Berdasarkan nilai *raw weight* dan kemampuan perusahaan, diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu kerapihan dan kebersihan ruang gerai, keramahan dan kesopanan petugas, petugas menawarkan bantuan kepada pelanggan, kepedulian petugas terhadap permasalahan pelanggan, waktu saat dilayani yang cepat, kenyamanan ruang gerai, pengetahuan petugas terkait produk yang dijual, kesigapan petugas dalam melayani, penampilan dan kerapihan petugas gerai, petugas menanyakan kebutuhan memberikan salam dan sambutan ketika pelanggan datang, gerai yang mudah dikenali, penggunaan identitas petugas, konsistensi pemberlakuan jam istirahat petugas.

Dari analisis data, maka diperoleh rekomendasi untuk pihak PT. Yomart Rukun Selalu seperti peningkatan intensitas pembersihan gerai, melakukan pengawasan langsung kesetiap gerai secara rutin, mengevaluasi pelatihan yang ada, pemberian *reward* bagi pegawai yang berprestasi sebagai rekomendasi perbaikan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan gerai yomart.

Kata kunci : Gerai Yomart, Kualitas layanan, *Quality Function Deployment (QFD)*