

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis retail di Indonesia beberapa tahun ini mengalami peningkatan seiring dengan perbaikan ekonomi masyarakat. Hal ini menyebabkan persaingan dalam bisnis retail semakin ketat seiring semakin banyaknya perusahaan – perusahaan yang menggeluti bisnis ini. Borma Cijerah merupakan salah satu dari sekian banyak pasar swalayan besar yang ada di Kota Bandung. Untuk memenangkan persaingan dengan retailer sejenis lainnya, Borma Cijerah harus memiliki beberapa strategi untuk menarik minat belanja masyarakat sekitarnya. Salah satu di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Saat ini, Borma Cijerah belum mampu memberikan kualitas layanan terbaik karena masih ditemukan berbagai macam keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil *ghost shopping* dan survei yang dilakukan oleh penulis kepada 30 orang responden, terdapat beberapa faktor yang belum dimaksimalkan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, Borma Cijerah memerlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Borma Cijerah tidak cukup hanya mengetahui kepuasan pelanggan, akan tetapi perusahaan juga harus mengetahui kelemahan layanan. Dengan perbaikan terhadap atribut kelemahan layanan, diharapkan layanan yang saat ini telah ada dapat dikembangkan lagi agar lebih baik.

Penelitian ini mengidentifikasi 26 atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut kebutuhan. Hasil pengolahan data menggunakan SERVQUAL mengidentifikasi 8 atribut layanan yang perlu diperbaiki. Hasil pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode SERVQUAL kemudian diintegrasikan dengan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan rekomendasi perbaikan layanan. Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing dengan tujuan untuk mengembangkan kualitas layanan.

Kata kunci : *Retail, SERVQUAL, QFD*