

ABSTRAK

Industri genteng Sokka merupakan salah satu basis ekonomi masyarakat kecamatan Pejagoan sehingga diperlukan upaya untuk mengembangkan industri tersebut. Salah satu industri genteng Sokka yang menjadi objek penelitian ini adalah pabrik genteng RHM Sokka. Pada tahun 2017 ini menjadi masa sulit bagi perusahaan untuk meningkatkan profit perusahaan. Ketatnya persaingan antar perusahaan genteng Sokka dan adanya permasalahan pada buruknya kualitas layanan jasa terhadap pelanggan menjadi masa kendala tidak tercapainya target penjualan pabrik genteng RHM Sokka

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perancangan *service blueprint* layanan jasa pabrik genteng RHM Sokka. Metode ini digunakan untuk memahami pengalaman pelayanan dari kacamata pelanggan, serta untuk memperjelas kontribusi atau peran masing-masing bagian dalam *service delivery*. Kemudian dilakukan dengan menggunakan integrasi metode *service quality* dan Model Kano.

Rekomendasi berisi atribut kebutuhan pabrik genteng RHM Sokka yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sebagai *true customer needs* yaitu peralatan, perlengkapan dan sarana yang memadai, pemberian informasi yang *up to date* dan menggunakan teknologi informasi, pabrik memberikan pelayanan tepat waktu, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari konsumen, kemudahan untuk memperoleh informasi tentang ketersediaan stok produk, kemudahan dalam proses transaksi pembelian produk, kontak langsung antara konsumen dengan karyawan mudah, karyawan menguasai informasi produk yang terkait.

Kata kunci: Merancang Layanan Jasa, *Service Blueprint*, *Service Quality*, dan Kano