

ABSTRAK

Saat ini persaingan dalam penjualan *online* berkembang sangat pesat sehingga setiap *online shop* dituntut untuk terus memberikan pelayanan terbaik agar tidak kalah dalam persaingan. Deincraft merupakan *online shop* yang bergerak dalam penjualan hijab *online* yang telah berdiri sejak tahun 2016 tetapi kurang memberikan peningkatan penjualan yang cepat. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan pelayanan kepada *online shop* Deincraft dengan menggunakan metode Servqual dan QFD. Pada penelitian ini dilakukan survey kepuasan pelanggan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang pernah berbelanja di *online shop* Deincraft. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode Servqual dan *House Of Quality* (HOQ) yaitu Tingkat kepuasan konsumen lebih rendah jika dibandingkan dengan tingkat harapannya yaitu dengan nilai rata-rata (*mean*) 4,75 dan tingkat persepsi nya yaitu dengan nilai rata-rata (*mean*) 4,25. Hasil analisis *house of quality* merekomendasikan beberapa usulan perbaikan yaitu memaksimalkan tenaga kerja (36%), menyediakan kontak *customer service* (21%), menjaga hubungan baik dengan konsumen (16%), meningkatkan *quality control* (16%), memaksimalkan kecepatan dalam pengiriman (7%) dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan produk (4%).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, QFD, HOQ

ABSTRACT

Currently competition in online sales is growing so rapidly that every online shop is required to continue to provide the best service so as not to lose in competition. Deincraft is an online shop that is engaged in selling hijab online which has been established since 2016 but does not provide a rapid increase in sales. The purpose of this study is to provide a service improvement proposal to the Deincraft online shop using the Servqual and QFD methods. In this study a customer satisfaction survey was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who had shopped at the Deincraft online shop. Based on data processing carried out using the Servqual and House Of Quality (HOQ) method, the level of customer satisfaction is lower when compared to the expected level with a mean value of 4.75 and the level of perception that is the average value (mean) 4.25. The results of house of quality analysis recommend a number of improvement proposals, namely maximizing labor (36%), providing customer service contacts (21%), maintaining good relations with consumers (16%), improving quality control (16%), maximizing speed in shipping (7%) and improve the quality of service to consumers in meeting product needs (4%).

Keyword: Service quality , Satisfaction, Servqual, QFD, HOQ

UNIVERSITAS
MERCU BUANA