

INTEGRASI SERVQUAL DAN QFD UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI TEMPAT REKREASI KENJERAN BARU SURABAYA

Firda Triana Hartanti, Ni Luh Putu Hariastuti
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama
Surabaya(ITATS)

Kampus ITATS Arief Rahaman Hakim, Surabaya 60117
E-mail : firda26simoo2@gmail.com ; putu_hrs@yahoo.com

Abstrak

Setiap orang menghabiskan sebagian pendapatan mereka lebih banyak untuk jasa perjalanan, restoran dan jasa hiburan untuk menyempurnakan kualitas hidup mereka. Begitu banyaknya tempat hiburan yang ada tentunya, faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai peningkatan kualitas pelayanan di tempat rekreasi kenjeran baru surabaya. Peningkatan kualitas pelayanan pada penelitian ini dilakukan dengan mengintegrasikan metode *SERVQUAL* dan metode *QFD*. Tahapan penelitian ini di mulai dengan langkah berikut, yang pertama adalah mengidentifikasi atribut pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung, langkah ini dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, dan hasil tersebut nantinya akan diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu, untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan. Penelitian ini menghasilkan 18 atribut yang diinginkan oleh pengunjung pada pelayanan di kenjeran baru surabaya. Terdapat 3 atribut pelayanan yang di prioritaskan karena memiliki nilai *absolute importance* dengan hasil nilai rangking tertinggi, yaitu : memberikan pelatihan kepada para karyawan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kerja, membangun beberapa pos keamanan dan informasi di lokasi wisata, dan menambah jumlah petugas kebersihan dan jumlah tempat sampah.

Kata Kunci : Atribut, Kualitas, Pelayanan, *SERVQUAL*, *QFD*

Abstract

Every body spends more of his income on travelling, restaurant, and entertainment to enhance his quality of life. There are many entertainment venues, in which the factors of visitors satisfaction should certainly be the priority. The improvement of the service quality at kenjeran baru recreational area, surabaya would be discussed in this research. The improvement of service quality in this study was conducted by integrating the SERVQUAL and QFD methods. Stages of this research was begun with the following steps, first was to identify the attributes of service desired by the visitors, which was conducted by applying Service Quality (SERVQUAL) method, and the result would then be integrated by the method of Quality Function Deployment (QFD), intended to give the proposed improvement on the Service Quality. The research generated 18 service attributes which were desired by visitors of Kenjeran Baru Surabaya. There were 3 prioritized service attributes because they had absolute importance values with the highest rank, namely : to provide periodical training to the employees in order to improve their performance, to build several security and information posts on tourist sites, and to increase the number of janitors and dustbins.

Keywords : Attribute, Quality, Service, *SERVQUAL*, *QFD*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa dewasa ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Kebutuhan dan keinginan manusia tidak hanya berupa barang saja, tetapi juga jasa. Para individu menghabiskan proporsi pendapatan mereka lebih banyak untuk jasa perjalanan, restoran dan jasa hiburan untuk menyempurnakan kualitas hidup mereka. Rutinitas yang dialami orang dalam

kesehariannya menimbulkan ketegangan, kebosanan dan kejemuhan. Salah satu bentuk kegiatan yang dapat dilakukan dalam mengisi waktu senggang tersebut adalah pariwisata atau rekreasi.

Persaingan dalam dunia bisnis menuntut tempat-tempat wisata atau rekreasi di kota Surabaya untuk mampu membaca peluang yang ada serta mampu membaca kondisi pasar dan dapat mempelajari karakter konsumen agar konsumen tempat rekreasi dapat tetap eksis berdiri. Tempat rekreasi wisata tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas jasa pelayanan merupakan pendekatan utama untuk memberikan keputusan kepada konsumen dan diharapkan mampu untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Pelaku bisnis pariwisata harus memahami betul bagaimana konsumen memandang mutu dan tingkat mutu yang mereka harapkan dan harus bekerja lebih baik untuk memenuhi harapan mutu dari konsumen untuk menjadi yang terbaik dari pesaing. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

PT. Granting Jaya yang merupakan perusahaan yang mengelola tempat rekreasi Kenjeran Baru. Kenjeran Baru terletak dikecamatan kenjeran di timur Surabaya, sekitar 9 Km dari pusat kota. Nama lain dari kenjeran baru adalah Kenjeran Park (Kenpark). Satu tempat rekreasi ini didalamnya terdapat banyak sekali tempat wisata atau wahana, yang sudah ada sejak tahun 1980-an. Dan didalamnya terdapat pantai, selain itu ada kegiatan lain yang biasa dilakukan adalah kegiatan olahraga seperti : futsal, balap motor, berenang, memancing, taman bermain, outbond dan tempat ibadah. Selain itu juga ada *event-event* diantaranya adalah *drag race* di park-sirkuit setiap akhir pekan, pertunjukan barongsai di saat bulan purnama, permainan layang-layang dan sebagainya, terdapat juga stand penjualan makanan khas Surabaya (sate kerang, lontong kupang, lontong balap, rujak cingur, ikan bakar, es dawet, dan sebagainya) ataupun souvenir yang kebanyakan berbahan dasar dari laut namun tidak hanya itu saja terdapat tempat wisata religi yang diperuntukan untuk umat budha yaitu kelenteng sanggar agung.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam model *servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penelitian atau sifat global berkenaan dengan superioritas suatu jasa”. Sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin mereka terima.

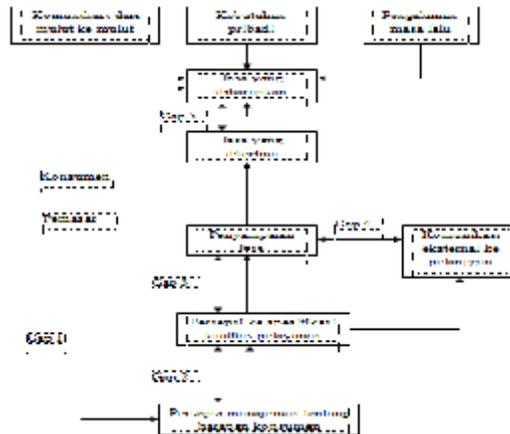
Dalam salah satu studi mengenai *servqual* oleh Parasuraman yang melahirkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia dua puluh lima tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* sebagai berikut (Parasuraman, et all : 1998 :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian atau informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami kebutuhan konsumen.

Lima gap yang menyebabkan perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan antara lain :

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
 3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
 4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
 5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.
- Model *servqual* dibangun atas dasar gap antara variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

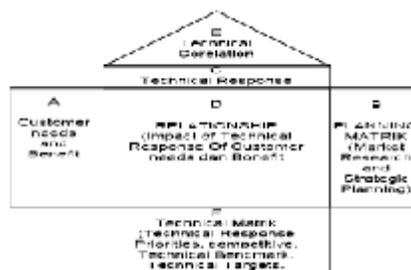


Gambar 1. Model Konseptual Kualitas jasa

(Sumber : Parasuraman)

Yoji Aka (1990:45) memberikan pengertian : “*Quality Fuction Deployment* adalah suatu sistem untuk mengubah keinginan pelanggan menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan suatu desain kualitas untuk menghasilkan produk yang secara sistematis menyebarkan (*deploying*) hubungan antara keinginan dan keterkaitan tersebut”.

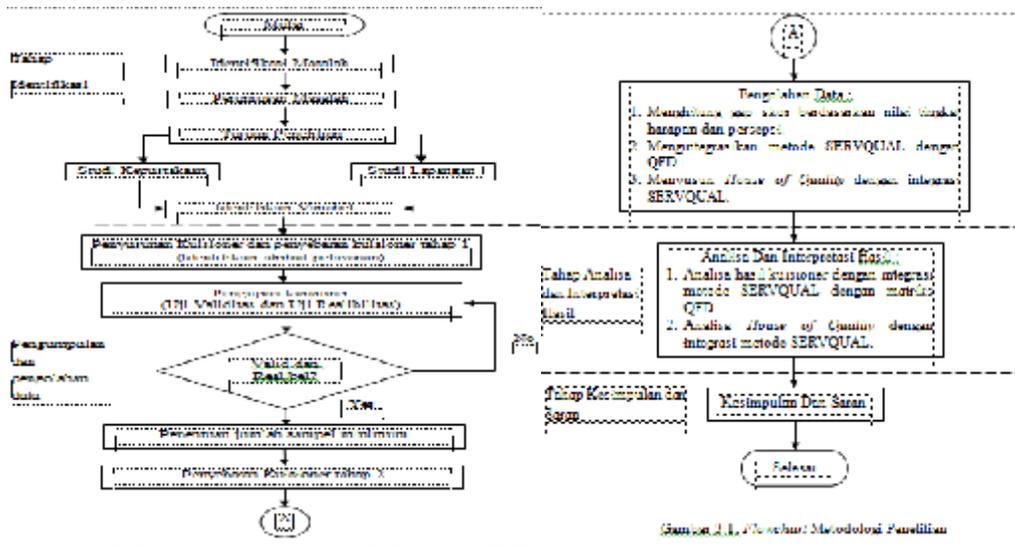
Tujuan dari QFD (*Quality Function Deployment*) menurut Lou Cohen (1995), QFD tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan pelanggan, tetapi juga berusaha melampaui harapan-harapan pelanggan sebagai cara untuk berkompetisi dengan pesaingnya, sehingga diharapkan konsumen tidak menolak dan tidak komplein, tetapi malah menginginkannya.



Gambar 2. Struktur *House of Quality*

Atribut-atribut yang termasuk pada kekuatan (*strength*) memiliki arti bahwa performanya bagus dilihat dari *gap score* yang positif dengan klasifikasi *One-dimensional*, klasifikasi *Must-be dimensional* maupun *Indifferent* harus tetap dijaga karena itu kekuatan yang dimiliki. Sedangkan untuk klasifikasi *Attractive dimensional* harus dikembangkan untuk proses inovasi untuk memperoleh keunggulan dalam bersaing. Atribut-atribut yang masuk kelemahan (*weakness*) artinya performanya buruk dilihat dari *gap score* yang negatif dengan klasifikasi *One dimensional*, klasifikasi *Must-be dimensional* harus diperbaiki. Sedangkan *Indifferent* dapat diabaikan, sebab *customertidak* peduli dengan atribut tersebut.

METODE



Gambar 3. Flowchart Metodologi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun obyek penelitian dalam penelitian ini adalah pelayan yang diberikan tempat rekreasi Kenjeran Baru Surabaya atau Kenjeran Park terhadap para pengunjung yang datang untuk berlibur dan mencoba semua fasilitas dan wahana yang ada pada tempat rekreasi kenjeran baru surabaya. Tujuannya agar meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi oleh pihak pengelola tempat rekreasi kenjeran baru surabaya kepada para pengunjungnya, maka untuk itu perlu adanya penelitian ini agar nantinya dapat mengetahui apa sajakah yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk kedepannya agar tempat rekreasi kenjeran baru surabaya tetap menjadi solusi pilihan para pengunjung untuk berlibur dan berekreasi bersama teman-teman maupun dengan keluarga.

Untuk kuisioner tahap 1 atau terbuka yang pertama ini merupakan bentuk kuisioner pertanyaan global atau secara umum mengenai pelayanan yang ada di kenjeran baru surabaya yang juga meliputi salah satu studi mengenai *SERVQUAL* Oleh Parasuraman, yang disimpulkan 5 dimensi *SERVQUAL* adalah meliputi sebagai berikut : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian). Adapun hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka setelah mengalami proses penyaringan, yang dibagikan kepada 50 orang dengan keterangan 42 kuesioner kembali, 4 kuesioner tidak kembali dan 4 sisanya tidak dijawab dengan lengkap.

Untuk penyebaran kuesioner terbuka kedua yang juga dapat diartikan sebagai *pretest* adalah sebagai penyempurnaan untuk kuesioner selanjutnya. Dan dimana tidak ada patokan yang pasti

tentang jumlah responden pada *pretest* yang diadakan untuk menyempurnakan kuesioner tersebut. Adapun hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terbuka setelah mengalami proses penyaringan, yang dibagikan kepada 50 orang dengan keterangan 40 kuesioner kembali, 5 kuesioner tidak kembali dan 5 sisanya tidak dijawab dengan lengkap.

kuisisioner ini berisikan mengenai beberapa pertanyaan yang lebih mendetail pada pokok permasalahan dalam hal pelayanan dari pihak kenjeran baru Surabaya terhadap para pengunjungnya juga berisikan mengenai fasilitas dan harapan apa yang diinginkan para pengunjung untuk kedepannya agar tempat rekreasi kenjeran baru Surabaya lebih baik lagi.

Kuesioner tahap dua yang telah disebarakan harus melalui uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS. Jumlah kuesioner tahap pertama atau kuisisioner terbuka yang telah disebarakan kepada responden adalah sebanyak 40 kuesioner. Dengan rincian 30 kuesioner telah kembali dan dijawab dengan benar oleh para responden. Dan sisanya sebanyak 5 kuesioner kembali namun tidak dijawab dengan lengkap oleh para responden dan sisanya tidak kembali.

Dan dari pernyataan pula diatas dapat ditentukan pula besarnya jumlah sample yang diperlukan dalam penelitian ini. dengan menggunakan rumus Bernoulli diperoleh hasil sebagai berikut :

- Dengan menggunakan tingkat kepercayaan (α) sebesar = 95% maka diperoleh nilai Z sebesar 1,96 yang diperoleh dari tabel Z.
- n adalah = Jumlah sampel minimum
- Nilai *margin of error* (e) = 10%.
- Proporsi jumlah kuisisioner yang kembali atau kuisisioner dijawab sukses (p) adalah = (30 : 40 = 0,75).
- Dan proporsi jumlah kuisisioner yang tidak kembali atau kuisisioner dijawab gagal (q) adalah = (1 - 0,75 = 0,25).

Sehingga adapun jumlah sampel minimum (n) yang dibutuhkan adalah sebesar :

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,75 \times 0,25}{0,1^2}$$
$$n = 72,03 = 72$$

Jadi diperoleh jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebesar 72 kuisisioner. Dengan demikian jumlah kuisisioner yang telah ada dapat dinyatakan telah cukup karena jumlah $N \geq n$.

Proses pengolahan data yang pertama kali dilakukan adalah menghitung nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari para konsumen dimana dengan menggunakan skala *Linkert*. untuk diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pengunjung

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Responden					Tingkat Kepuasan	
		STP	TP	N	P	SP	Total	%
1	Tata letak wahana dan fasilitas Keajaiban Ratu Gurahaya	53	22	20	4	1	178	1,78
2	Ketersediaan fasilitas toilet/kamar mandi	48	17	14	1	0	175	1,75
3	Ketersediaan fasilitas tempat istirahat	44	37	10	8	1	185	1,85
4	Ketersediaan fasilitas pemanjat air	48	34	11	4	1	178	1,78
5	Ketersediaan tempat istirahat Keajaiban Ratu Gurahaya	43	41	9	7	0	152	1,52
6	Kemudahan tempat jalan kreatif melalui lantai	47	40	9	4	0	170	1,70
7	Data pengunjung mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan	46	36	17	1	0	173	1,73
8	Prinsip pelayanan karyawan memberikan pelayannya dengan baik kepada pengunjung. Kecepatan dalam waktu pelayanan	46	40	11	7	1	172	1,72
9	Perugas/karyawan dengan cepat melayani para pengunjung	39	49	14	0	0	178	1,78
10	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas/karyawan	40	44	14	2	0	178	1,78
11	Perugas memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung	31	37	11	1	0	162	1,62
12	Kemudahan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	34	43	11	1	1	183	1,83
13	Kemudahan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	44	44	7	5	0	175	1,75
14	Kemudahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	37	30	12	1	0	157	1,57
15	Kemudahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	43	45	9	3	0	172	1,72
16	Perugas memberikan pelayanan kepada pengunjung tanpa memancing perhatian anak pengunjung	45	47	7	1	0	164	1,64
17	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan dari para pengunjung	51	26	18	4	1	178	1,78
18	Ketersediaan informasi terhadap keluhan pengunjung	34	32	18	7	1	184	1,84

Tabel 2. Tingkat Harapan Pengunjung

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Responden					Tingkat Harapan	
		STP	TP	N	P	SP	Total	%
1	Tata letak wahana dan fasilitas Keajaiban Ratu Gurahaya	3	4	14	33	46	413	4,13
2	Ketersediaan fasilitas toilet/kamar mandi	0	0	3	22	29	420	4,20
3	Ketersediaan fasilitas tempat istirahat	0	1	7	40	37	415	4,15
4	Ketersediaan fasilitas pemanjat air	0	1	14	34	49	420	4,20
5	Ketersediaan tempat istirahat Keajaiban Ratu Gurahaya	0	2	19	27	32	429	4,29
6	Ketersediaan tempat istirahat Keajaiban Ratu Gurahaya	0	1	11	37	47	410	4,10
7	Kemudahan tempat jalan kreatif melalui lantai	0	1	11	40	48	420	4,20
8	Prinsip pelayanan karyawan memberikan pelayannya dengan baik kepada pengunjung. Kecepatan dalam waktu pelayanan	0	1	14	34	49	414	4,14
9	Perugas/karyawan dengan cepat melayani para pengunjung	0	1	14	34	49	414	4,14
10	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas/karyawan	0	1	14	34	49	414	4,14
11	Perugas memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung	0	0	4	40	44	414	4,14
12	Kemudahan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	0	1	9	39	49	449	4,49
13	Kemudahan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	0	0	10	41	49	410	4,10
14	Kemudahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	0	1	9	40	49	410	4,10
15	Kemudahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	0	1	9	40	49	410	4,10
16	Perugas memberikan pelayanan kepada pengunjung tanpa memancing perhatian anak pengunjung	0	0	9	40	49	410	4,10
17	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan dari para pengunjung	1	1	11	47	49	420	4,20
18	Ketersediaan informasi terhadap keluhan pengunjung	0	1	9	47	47	420	4,20

Tabel 3. Gap Score Tingkat Kepuasan Pengunjung dengan Tingkat Harapan Pengunjung

No.	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Gap Score
1.	Tata letak wahana dan fasilitas Keajaiban Ratu Gurahaya	1,78	4,13	-2,35
2.	Ketersediaan fasilitas toilet/kamar mandi	1,75	4,20	-2,45
3.	Ketersediaan fasilitas tempat istirahat	1,85	4,15	-2,30
4.	Ketersediaan fasilitas pemanjat air Keajaiban Ratu Gurahaya	1,52	4,29	-2,77
5.	Data pengunjung mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan	1,70	4,14	-2,44
6.	Prinsip pelayanan karyawan memberikan pelayannya dengan baik kepada pengunjung	1,72	4,14	-2,42
7.	Perugas/karyawan dengan cepat melayani para pengunjung	1,78	4,20	-2,42
8.	Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas/karyawan	1,62	4,40	-2,78
9.	Perugas memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung	1,62	4,40	-2,78
10.	Kemudahan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	1,73	4,39	-2,66
11.	Kemudahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	1,72	4,17	-2,45
12.	Perugas memberikan pelayanan kepada pengunjung tanpa memancing perhatian anak pengunjung	1,64	4,10	-2,46
13.	Kemudahan untuk menyampaikan keluhan dari para pengunjung	1,78	4,29	-2,51
14.	Ketersediaan informasi terhadap keluhan pengunjung	1,84	4,30	-2,46

Guna merespon suara konsumen yang ada, maka pihak produsen akan menentukan beberapa respon teknis yang berkaitan dengan setiap atribut pelayanan dan yang akan diterapkan untuk dapat meningkatkan performansi pelayanan yang diberikan kenjeran baru Surabaya pada atribut-atribut yang dipentingkan pelanggan dan yang diinginkan pengunjung atau responden. Respon teknis (*Technical Response*) adalah penterjemahan dari suara konsumen kedalam bahasa perusahaan atau organisasi. maka adapun respon teknis yang disusun oleh pihak pengembang diantaranya :

Tabel 4. Respon Teknis (*Technical Response*)

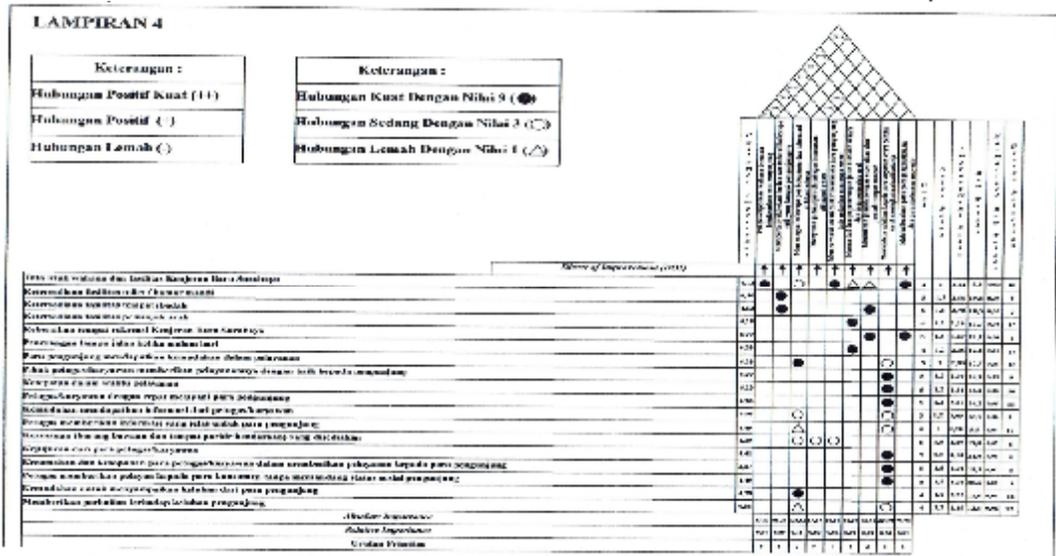
No.	Respon Teknis (<i>Technical Response</i>)
1.	Pengelompokkan wahana bermah berdasarkan usia pengunjung
2.	Memperbanyak lokasi ibadah dan toilet di beberapa titik yang banyak pengunjungnya.
3.	Membangun beberapa pos keamanan dan informasi di lokasi wisata.
4.	Menyusun jadwal patroli petugas keamanan di lokasi wisata.
5.	Memperbaiki lokasi parkir kendaraan para pengunjung baik roda dua atau roda empat
6.	Memerubuh bangun pemencaraan jalan di lokasi wisata dan juga penunjuk arah.
7.	Memerubuh jumlah petugas kebersihan dan jumlah tempat sampah.
8.	Memberikan pelatihan kepada para karyawan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kerja.
9.	Melakukakan para pedagang makanan dan para pedagang souvenir

Tabel 5. Absolute Importance dan Relative Importance Respon Teknis

No.	Respon Teknis (<i>Technical Response</i>)	Absolute Importance	Relative Importance (%)	Urutan Prioritas
1.	Pengelompokkan wahana bermah berdasarkan usia pengunjung	47,17	0,04	8
2.	Memperbanyak lokasi ibadah dan toilet di beberapa titik yang banyak pengunjungnya	61,27	0,09	5
3.	Membangun beberapa pos keamanan dan informasi di lokasi wisata	100,80	0,14	3
4.	Menyusun jadwal patroli petugas keamanan di lokasi wisata	15,17	0,02	9
5.	Memperbaiki lokasi parkir kendaraan para pengunjung baik roda dua atau roda empat	50,34	0,06	7
6.	Memerubuh bangun pemencaraan jalan di lokasi wisata dan juga penunjuk arah.	62,07	0,09	4
7.	Memerubuh jumlah petugas kebersihan dan jumlah tempat sampah.	84,51	0,11	2
8.	Memberikan pelatihan kepada para karyawan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kerja.	260,70	0,34	1
9.	Melakukakan para pedagang makanan dan para pedagang souvenir.	174,06	0,23	6

Tabel 6. Nilai Row Weight dan Normalized Row Weight

No	Atribut Pelayanan	Row Weight	Normalized Row Weight	Urutan Prioritas
1.	Tata letak wahana dan fasilitas Kenjeran Baru Surabaya	9,3	0,03	18
2.	Ketersediaan fasilitas toilet/kamar mandi	19,6	0,07	4
3.	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah	18,3	0,07	7
4.	Ketersediaan fasilitas penunjuk arah	11,7	0,04	19
5.	Kebersihan tempat rekreasi Kenjeran Baru Surabaya	21,2	0,08	1
6.	Penerangan lampu jalan ketika malam hari	12,4	0,04	14
7.	Para pengunjung mendapatkan kemudahan dalam pelayanan	17,7	0,06	15
8.	Pihak petugas/karyawan memberikan pelayanannya dengan baik kepada pengunjung	14,9	0,05	9
9.	Ketepatan dalam waktu pelayanan	14,8	0,05	10
10.	Petugas/karyawan dengan cepat melayani para pengunjung	14,3	0,05	11
11.	Kemudahan para pengunjung mendapatkan informasi dari petugas/karyawan	16,5	0,06	8
12.	Melissa memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung	9,8	0,04	17
13.	Kemudahan (barang bawaan dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan	19,0	0,07	6
14.	Kemudahan dari para petugas/karyawan	21,0	0,08	2
15.	Kemudahan dan kenyamanan para pengunjung dan wisata di area rekreasi Kenjeran Baru Surabaya	19,5	0,07	5
16.	Melissa memberikan pelayanan kepada pengunjung tanpa memandang status sosial pengunjung	20,5	0,07	3
17.	Kemudahan para pengunjung mendapatkan informasi dari para petugas/karyawan	11,6	0,04	16
18.	Melissa memberikan perhatian terhadap keluhan pengunjung	12,8	0,05	12



Gambar 4. House of Quality

KESIMPULAN

Berdasarkan atas permasalahan dan tujuan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, dan juga berdasarkan atas hasil pengolahan datadan analis hasil yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari kegiatan penelitian ini yaitu :

1. Terdapat 18 atribut yang diinginkan oleh konsumen atau pengunjung untuk ada pada pelayanan di Kenjeran Baru Surabaya, maka 18 atribut yaitu :
 Tata letak wahana dan fasilitas Kenjeran Baru Surabaya, Ketersediaan fasilitas toilet/kamar mandi, Ketersediaan fasilitas tempat ibadah, Ketersediaan fasilitas penunjuk arah, Kebersihan tempat rekreasi Kenjeran Baru Surabaya, Penerangan lampu jalan ketika malam hari, Para pengunjung mendapatkan kemudahan dalam pelayanan, Pihak petugas/karyawan memberikan pelayanannya dengan baik kepada pengunjung, Ketepatan dalam waktu pelayanan, Petugas/karyawan dengan cepat melayani para pengunjung, Kemudahan mendapatkan informasi

- dari petugas/karyawan, Petugas memberikan informasi yang jelas untuk para pengunjung, Keamanan (barang bawaan, dan tempat parkir kendaraan) yang disediakan, Kejujuran dari para petugas/karyawan, Keramahan dan kesopanan para petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung, Petugas memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status sosial pengunjung, Kemudahan untuk menyampaikan keluhan dari para pengunjung, Memberikan perhatian terhadap keluhan Pengunjung.
2. Dengan metode *Servqual* dapat diketahui layanan yang diberikan oleh Kenjeran Baru Surabaya kepada pengunjung selama ini masih belum sesuai dengan yang para pengunjung harapkan. Ini berdasarkan gap yang muncul antara kepuasan dan harapan yang bernilai negative yang berarti kualitas layanan yang diterima oleh pengunjung masih belum memenuhi harapan yang diinginkan.
 3. Dengan metode *QFD* dapat diberikan usulan perbaikan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan kepuasan pengunjung di Kenjeran Baru Surabaya. Dengan mengacu pada respon teknis yang ada dan dengan nilai prioritas tertinggi. Jika dikaitkan dengan kemampuan pengelola perusahaan dalam menyediakan dana untuk perbaikan kualitas pelayanan, maka semua respon teknis yang diprioritaskan untuk dilaksanakan adalah respon teknis dengan 3 prioritas tertinggi yaitu : Memberikan pelatihan kepada para karyawan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kerja, Membangun beberapa pos keamanan dan informasi di lokasi wisata, dan Menambah jumlah petugas kebersihan dan jumlah tempat sampah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Akao, Yoji. 1998. "*Quality Function Deployment ; Intergrating Customer Requirement into Product Design*". Productivity Press, Oregon.
- [2]. Akdon dan Ridwan. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, Cet 2. Alfabeta : Bandung.
- [3]. Ari. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Tempat Pariwisata Di Surakarta (Studi Kasus Pada Taman Satwa Turu Jurug*.Jurnal Paradigma Vol. 11, No. 02, Agustus 2013-Januari 2014.Universitas Islam Batik Surakarta.
- [4]. Arikunto, Suharsini. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Bina Aksara : Jakarta.
- [5]. Arif. Integrasi SERVQUAL dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Gelanggang Olahraga (Studi Kasus : GOR KERTAJAYA) Surabaya. *Jurnal TeknikPOMITS* Vol. 1, No. 1, (2012) 1-5.Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- [6]. Bangun, Apriani, rosnani dan Ukurta. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dengan Menggunakan Quality Function Deployment di Jurusan Akutansi XYZ.*e-Jurnal Teknik Industri* FT USU Vol. 3, No. 1, September 2013 pp. 47-51. Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri, Unversitas Sumatera Utara.
- [7]. Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley Publishing Company : Massachusetts.
- [8]. Debbie. 2014. Studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushi Tei Di Galaxy Mall.*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Unversitas Surabaya* Vol. 3, No. 2 (2014). Universitas Surabaya.
- [9]. Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [10]. Ginting, Rosnani. 2010. *Perancangan Produk*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- [11]. Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Jasa*, Jakarta : Prehallindo.
- [12]. Kotler, Philip. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- [13]. Monika. 2012. Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, Model Kano Dan QFD Di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya.*Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol. 1, N0. 1 (2012) Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya.
- [14]. Nasution, A. 2005. "*Total Quality Management*", : Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- [15]. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, & Leonard, L., 1998, SERVQUAL : a Multiple-Item Scale for Manajemen Pemasaran Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal Of Retailing. Greenwich : Spring* 1998. Vpl. 64, Iss. 1 ; p.12-40.
- [16]. Septa Dwi, Moses L.S, dan Putu D.K. 2013. *Integrasi SERVQUAL, QFD dan TOPSIS untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT) 2013, ISSN 2339-028X. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- [17]. Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. TARSITO. Bandung.
- [18]. Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung
- [19]. Tjiptono, Fandy. (2005). "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*". Yogyakarta.
- [20]. Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- [21]. Walpole, Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika, Edisi ke 3*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [22]. Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.