

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada PT.X Menggunakan Metode Kano Dan Triz

¹⁾Ade Rusdiana, ²⁾Nugraha, ³⁾Selamat

^{1,2,3)}Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: ¹⁾ade_rusdiana@rocketmail.com, ²⁾nugraha692004@yahoo.com,

³⁾abiselamet@gmail.com

Abstrak: Permasalahan PT.X adalah kurang baiknya kualitas pelayanan disebabkan oleh kurangnya manajemen dan optimalisasi sumber daya yang ada sehingga kinerja pelayanan mengalami penurunan. Untuk itu dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, serta melakukan perbaikan pada variabel pelayanan yang masih perlu ditingkatkan di salah satu perusahaan ritel di kota Bandung yaitu PT.X. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode KANO dan TRIZ. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 26 variabel layanan diidentifikasi dengan batas grand mean 3.72 dan terdapat enam variabel diantaranya masih berada di bawah batas grand mean yaitu, Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja, Kehadiran pegawai di setiap tempat pada jenis produk, Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang, Ketersediaan dan Kebersihan troli yang disiapkan untuk tempat produk, Kesigapan dan keramahan pegawai parkir di area parkir dan ketersediaan dan kapasitas parkir yang memadai. Untuk ke-enam variabel tersebut selanjutnya dilakukan rancangan perbaikannya menggunakan metode TRIZ untuk memberikan usulan perbaikan pelayanan kepada pihak PT.X. Sebagai usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan dengan nilai kepuasan di bawah batas grand mean pihak PT.X harus dapat mengoptimalkan sumberdaya yang ada seperti pegawai, peralatan penunjang, dan pengaturan manajemen, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan kepuasan pelanggan dapat dicapai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, KANO, TRIZ

A. Pendahuluan

Perusahaan ritel merupakan salah satu usaha yang harus terus menunjukkan keunggulan dibandingkan kompetitornya salah satunya dengan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan kepada konsumen, terlebih lagi hasil penelitian di Indonesia dan juga khususnya di kota Bandung perusahaan ritel saat ini telah berkembang dengan pesat.

PT.X sebagai perusahaan ritel yang cukup besar dengan 41 gerai di kota Bandung merupakan perusahaan yang mementingkan konsep pelayanan terbaik. Salah satu konsep pelayanan PT.X adalah dengan menerapkan konsep “*One-Stop Shopping*” yang menawarkan tempat pilihan dengan produk yang beragam, harga murah. Akan tetapi dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan didapatkan hasil terkait kondisi pelayanan pada PT.X dari konsumen yang tengah berbelanja adalah sebagai berikut :

1. Kurang memadai dan luasnya area parkir untuk kendaraan roda empat
2. Kurang terawatnya troli dan keranjang untuk menampung produk
3. Penempatan beberapa produk yang tidak strategis sehingga membingungkan konsumen dalam mencari lokasi penempatan produk.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta tantangan di dunia usaha secara global, perlu dilakukannya upaya yang lebih serius terkait pengukuran tingkat kepuasan konsumen pada PT.X. Dikarenakan perusahaan bergerak di bidang ritel yang menyediakan hampir semua jenis kebutuhan rumah tangga, dimana tingkat pelayanan

sangat diperlukan untuk membuat konsumen merasa puas dan nyaman agar tidak beralih ke perusahaan pesaing.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui ukuran kualitas pelayanan dan kepuasan yang diberikan PT.X terhadap Pelanggan. 2). Untuk mengetahui dan menghasilkan variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori keunggulan dan kelemahan dengan metode KANO berdasarkan keperluan dan penilaian pelanggan. 3). Untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan di PT.X pada variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan dengan menggunakan metode TRIZ.

B. Landasan Teori

Sampel

Pada proses penyebaran kuisisioner penelitian ini, sebelumnya telah dilakukan perhitungan untuk ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin

$$\frac{N}{N(e)^2 + 1}$$
 dimana, n = Unit sampel. N = Populasi. e = Nilai *error* yang digunakan

(Umar Husein, 2003) bahwa rata-rata jumlah pelanggan 16.360 pelanggan per bulan, maka pelanggan PT.X pertahun diperkirakan sejumlah 196.320 pelanggan (per tahun 2014), selanjutnya dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat ketelitian sebesar 10%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas bahwa kuesioner yang dapat disebarkan sebanyak 100 buah kuesioner penelitian.

Identifikasi Variabel

Variabel pelayanan didapatkan dengan mengidentifikasi keadaan sebenarnya yang terdapat di PT.X berdasarkan kebutuhan pelanggan. Setelah variabel pelayanan didapatkan sesuai dengan harapan pelanggan maka dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner. Adapun variabel yang dibutuhkan oleh pelanggan PT.X dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Data Variabel Kebutuhan Pelanggan

Dimensi Kualitas	No	Variabel Pelayanan
<i>Tangible</i>	1	Ketersedian dan kapasitas parkir yang memadai
	2	Kenyamanan tempat parkir
	3	Ketersediaan tempat penitipan barang
	4	Keamanan dan kenyamanan tempat penitipan barang
	5	Ketersediaan dan Kebersihan troli yang di siapkan untuk tempat produk
	6	Ketersediaan dan Kebersihan keranjang yang di siapkan untuk tempat produk
	22	Penampilan dan kerapihan petugas/pegawai
	23	Ketersediaan serta kualitas peralatan pembayaran (Peralatan kasir)
	17	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja (borma toserba)
	10	Kerapihan dan kenyamanan penataan rak penyimpanan produk
<i>Empathy</i>	7	Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi harga promo pada produk baru
	8	Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi diskon harga barang tertentu
	9	Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang

Lanjutan tabel 1 Data Variabel Kebutuhan Pelanggan

Dimensi Kualitas	No	Variabel Pelayanan
Responsiveness	20	Kesigapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan
	24	Kesiapan, kesigapan serta keterampilan petugas kasir dalam melayani pembayaran
	25	Penanganan petugas/pegawai kasir terhadap barang yang rusak
	26	Kesigapan dan keramahan petugas parkir di area parkir
Reliability	11	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk pangan (sembilan bahan pokok)
	12	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk produk sandang (pakaian)
	13	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk makanan ringan
	14	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk sayur dan buah-buahan
	15	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk elektronik
	16	Ketersediaan, kelengkapan Alat Tulis kantor (ATK)
Assurance	21	Keramahan petugas/pegawai kepada pelanggan
	19	Kesiapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan
	18	Kehadiran petugas/pegawai di setiap tempat pada jenis produk

KANO

Metode Kano dikembangkan oleh **Noriaki Kano (Kano,1984)**. Metode Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan variabel-variabel dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/ jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Variabel-variabel layanan pada metode KANO dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *Must Be* atau *Basic needs*, *One-dimensional* atau *performance needs*, *Attractive* atau *excitement needs*, *Indifferent*, *Questionable* dan *Reverse*.

Tahapan Pengolahan Metode KANO:

- 1) Tetapkan variabel-variabel yang akan ditanyakan.
- 2) Buatlah pertanyaan yang bersifat fungsional dan disfungsional untuk setiap variabelnya.
- 3) Sebarkan kuisioner pada responden
- 4) Pengolahan hasil kuisioner dengan mencerminkan pada tabel evaluasi KANO. Hasil penilaian responden untuk setiap pasangan pertanyaan disusun ke dalam sebuah matrik (5x5) pada tabel KANO. Menurut **Haller (2009)** telah menjelaskan secara detail dasar statistik untuk mengklasifikasikan para hasil responden ke dalam lima kategori seperti pada tabel 2.

Tabel 2 Tabel Evaluasi KANO

Kebutuhan Konsumen		Disfungsional				
		1. Sangat Suka	2. Suka	3. Netral	4. Tidak Suka	5. Sangat Tidak Suka
Fungsional	1. Sangat Suka	Q	A	A	A	O
	2. Suka	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Tidak Suka	R	I	I	I	M
	5. Sangat Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Keterangan:

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attrctive* (Menarik)

I = *Indifferent* (Netral)

O = *One dimensional* (Satu Ukuran)

M = *Must be* (Keharusan)

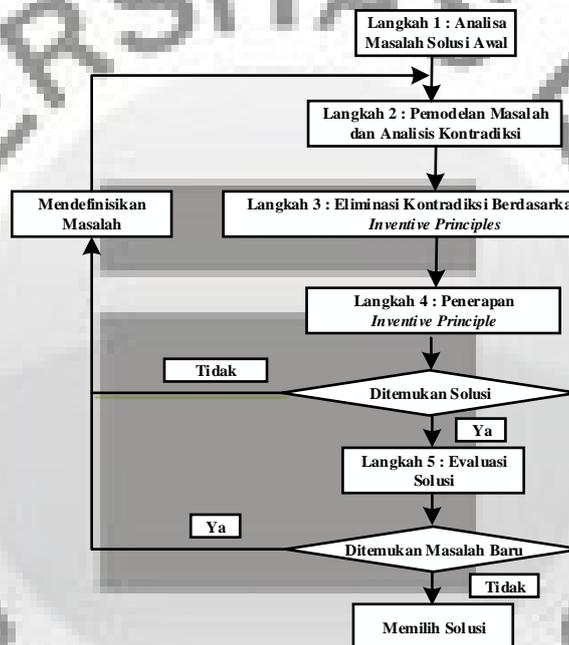
5) Identifikasi keunggulan dan kelemahan

6) Identifikasi keunggulan dan kelemahan

- 7) Mencari kebutuhan (*requirement*) tertinggi yang didapat dengan cara mengklasifikasikan variabel kedalam kategori KANO.
- 8) Membuat kesimpulan dan analisis hasil kuisioner.

TRIZ

TRIZ merupakan singkatan dari Bahasa Rusia *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* yang dikembangkan oleh G.S Altshuller dan rekannya dari Uni Soviet. TRIZ sebuah filosofi teknologi, metode ilmu dan teknologi, cara berpikir yang sistematis untuk ide pengembangan yang kreatif, sistem yang mencakup teknologi pengetahuan, *software* untuk basis data, dan lain-lain. Singkatnya menyediakan prinsip-prinsip yang hebat dan alat yang konkrit untuk pemikiran kreatif dalam rangkaian teknologi (Nakagawa, 2004 dalam Susilowati, 2006). Langkah aplikasi TRIZ dalam bidang jasa untuk mencapai inovasi sistematis melalui pemecahan masalah yang inovatif, modifikasi TRIZ dalam desain jasa dapat dilihat pada Gambar 2. (Zhang *et. al.*, 2003).



Gambar 1 Kerangka Pemecahan Metode TRIZ

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Perhitungan Metode KANO

Pengintegrasikan klasifikasi variabel disini berdasarkan kategori KANO dengan mengidentifikasi keunggulan atau kelemahan. Sehingga dapat diketahui variabel mana yang menjadi prioritas untuk dipertahankan, dikembangkan dan variabel mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Langkah ini sesuai dengan kerangka pengintegrasian pengukuran kepuasan pelayanan dengan metode KANO, secara keseluruhannya ditunjukkan pada tabel 3.

No	Variabel/Atribut Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi	Kategori KANO	Keunggulan/Kelemahan	Kategori Perbaikan
1	ketersediaan dan kapasitas parkir yang memadai	M	Kelemahan	Ditingkatkan
2	kenyamanan tempat parkir	A	Keunggulan	Dipe rtahankan
3	ketersediaan tempat penitipan barang	O	Keunggulan	Ditingkatkan
4	keamanan dan kenyamanan tempat penitipan barang	A	Keunggulan	Dike mbangkan
5	Ketersediaan dan Kebersihan troli yang di siapkan untuk tempat produk	A	Kelemahan	Ditingkatkan
6	Ketersediaan dan Kebersihan keranjang yang di siapkan untuk tempat produk	A	Keunggulan	Dipe rtahankan
7	Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi harga promo pada produk baru	A	Keunggulan	Dike mbangkan
8	Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi diskon harga barang tertentu	A	Keunggulan	Dipe rtahankan
9	Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang	M	Kelemahan	Ditingkatkan
10	Kerapihan dan kenyamanan penataan rak penyimpanan produk	A	Keunggulan	Dike mbangkan
11	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk pangan (sembilan bahan pokok)	A	Keunggulan	Dike mbangkan
12	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk produk sandang (pakaian)	M	Keunggulan	Dipe rtahankan
13	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk makanan ringan	M	Keunggulan	Dipe rtahankan
14	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk sayur dan buah-buahan	A	Keunggulan	Dike mbangkan
15	Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk elektronik	A	Keunggulan	Dike mbangkan
16	Ketersediaan, kelengkapan Alat Tulis kantor (ATK)	A	Keunggulan	Dike mbangkan
17	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja (borma toserba)	O	Kelemahan	Ditingkatkan
18	Kehadiran petugas/pegawai di setiap tempat pada jenis produk	O	Kelemahan	Ditingkatkan
19	Kesiapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan	A	Keunggulan	Dipe rtahankan
20	Kesigapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan	A	Keunggulan	Dike mbangkan
21	Keramahan petugas/pegawai kepada pelanggan	A	Keunggulan	Dike mbangkan
22	Penampilan dan kerapihan petugas/pegawai	A	Keunggulan	Dipe rtahankan
23	Ketersediaan serta kualitas peralatan pembayaran (Peralatan kasir)	M	Keunggulan	Dipe rtahankan
24	Kesiapan, kesigapan serta keterampilan petugas kasir dalam melayani pembayaran	A	Keunggulan	Dike mbangkan
25	Penanganan petugas/pegawai kasir terhadap barang yang rusak	A	Keunggulan	Dike mbangkan
26	Kesigapan dan keramahan petugas parkir di area parkir	M	Kelemahan	Ditingkatkan

Tabel 3 Integrasi Kepuasan Pelayanan Dengan Model KANO

Perancangan Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan TRIZ

Langkah 1 : Analisis Masalah Awal

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode KANO, diperoleh enam variabel pelayanan yang memiliki nilai kepuasan di bawah *grand mean* yaitu **3,72** dan memiliki kategori KANO yang termasuk kedalam kategori variabel yang harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini berarti bahwa keenam variabel pelayanan tersebut merupakan prioritas utama pihak PT.X dalam upaya perbaikan kualitas layanan. Tabel 4 menunjukkan urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepuasan dan kategori KANO. Dan tabel 5 menunjukkan solusi awal dari permasalahan yang ada.

Tabel 4 Prioritas Perbaikan Pelayanan

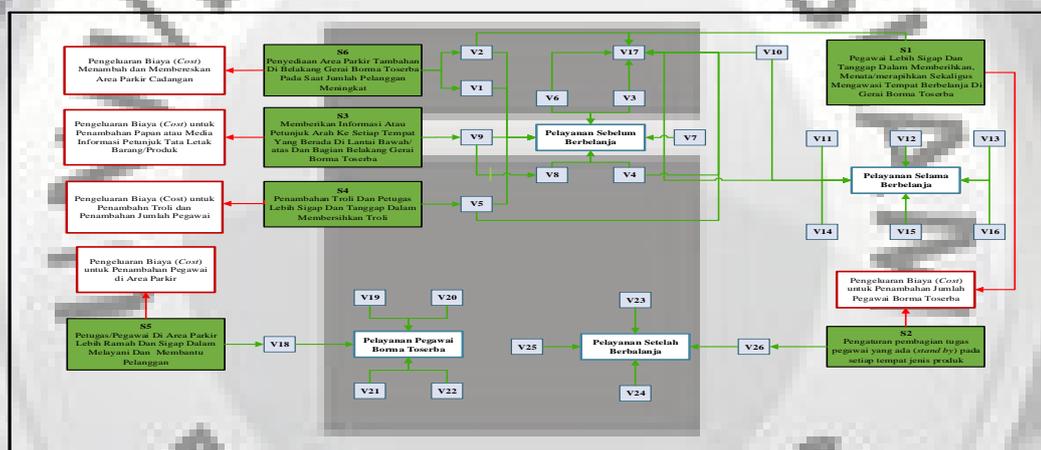
Prioritas	Variabel Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi	Kepuasan	Kategori KANO
1	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja (borma toserba)	3.19	O
2	Kehadiran petugas/pegawai di setiap tempat pada jenis produk	3.21	O
3	Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang	3.23	M
4	Ketersediaan dan Kebersihan troli yang disiapkan untuk tempat produk	3.26	A
5	Kesigapan dan keramahan petugas parkir di area parkir	3.28	M
6	ketersediaan dan kapasitas parkir yang memadai	3.31	M

Prioritas	Variabel Pelayanan Borma Toserba Unit Cileunyi	Solusi Awal Peningkatan Kualitas Layanan
1	Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja (borma toserba)	Pegawai lebih sigap dan tanggap dalam membersihkan, menata/merapihkan sekaligus mengawasi tempat berbelanja di gerai Borma Toserba
2	Kehadiran petugas/pegawai di setiap tempat pada jenis produk	Pengaturan pembagian tugas pegawai yang ada (<i>stand by</i>) pada setiap tempat jenis produk
3	Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang	Memberikan Informasi atau petunjuk arah ke setiap tempat yang berada di lantai bawah/atas dan bagian belakang gerai Borma Toserba
4	Ketersediaan dan Kebersihan trolley yang disiapkan untuk tempat produk	Penambahan Trolley dan petugas lebih sigap dan tanggap dalam membersihkan trolley
5	Kesigapan dan keramahan petugas parkir di area parkir	Petugas/Pegawai di area parkir lebih ramah dan sigap dalam melayani dan membantu pelanggan
6	ketersediaan dan kapasitas parkir yang memadai	Penyediaan Area Parkir tambahan di belakang gerai Borma Toserba pada saat jumlah pelanggan meningkat

Tabel 5 Kriteria Solusi Awal Perbaikan Pelayanan PT.X

Langkah 2 : Pemodelan Masalah dan Analisa Kontradiksi

Tahapan selanjutnya setelah mengetahui prioritas perbaikan layanan saat ini adalah menentukan *Inventive Principles*, terdapat beberapa tahapan yaitu membuat *Situation Model*, menentukan arahan dasar (*Direction for Innovation*), menentukan *Inventive Principles* dengan menggunakan *Directed Brainstorming model* berdasarkan fungsi untuk permasalahan ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Situation Model

Setelah menganalisis permasalahan dan solusi awal serta kontradiksi yang terjadi pada prioritas perbaikan layanan, selanjutnya diterjemahkan kedalam parameter teknik. Parameter teknik ini terbagi atas dua bagian, yaitu *improving feature* dan *worsening feature*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 6 dan 7.

Tabel 6 Improving Feature

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Pegawai lebih sigap dan tanggap dalam membersihkan, menata/merapihkan sekaligus mengawasi tempat berbelanja di gerai Borma Toserba	<i>Device Complexity</i> (#36)
2	Pengaturan pembagian tugas pegawai yang ada (<i>stand by</i>) pada setiap tempat jenis produk	<i>Stability of the Object's Composition</i> (#13)
3	Memberikan informasi atau petunjuk arah ke setiap tempat yang berada di lantai bawah/atas dan bagian belakang gerai Borma Toserba	<i>Area of Moving Object</i> (#5)
4	Penambahan trolley dan petugas lebih sigap dan tanggap dalam membersihkan trolley sebagai tempat produk	<i>Weight of Moving Object</i> (#1)
5	Petugas/pegawai di area parkir lebih ramah dan sigap dalam melayani dan membantu pelanggan	<i>Device Complexity</i> (#36)
6	Penyediaan area parkir cadangan di belakang gerai Borma Toserba pada saat jumlah pelanggan meningkat	<i>Area of Stationary Object</i> (#6)

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Pengeluaran biaya tambahan (<i>cost</i>) untuk penambahan jumlah pegawai Borma Toserba	<i>Volume of Moving Object</i> (#7)
2	Pengeluaran biaya tambahan (<i>cost</i>) untuk penambahan jumlah pegawai Borma Toserba	<i>Volume of Moving Object</i> (#7)
3	Pengeluaran Biaya tambahan (<i>cost</i>) untuk penambahan papan atau media informasi petunjuk tata letak barang/produk	<i>Quantity of Substance/the Matter</i> (#26)
4	Pengeluaran biaya tambahan (<i>cost</i>) untuk penambahn troli dan penambahan jumlah pegawai	<i>Volume of Moving Object</i> (#7)
5	Pengeluaran biaya (<i>cost</i>) untuk penambahan pegawai di area parkir	<i>Volume of Moving Object</i> (#7)
6	Pengeluaran biaya (<i>cost</i>) untuk menambah dan membereskan area parkir cadangan	<i>Adaptability or Versality</i> (#35)

Tabel 7 *Worsening Feature*

Tahap 3 : Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ *Inventive Principles*

Tujuan dari analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen yang bertentangan pada sistem, atau dua persyaratan yang berlawanan pada elemen yang sama. Kemudian untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dari permasalahan yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *inventive principles*. *Inventive principles* untuk setiap kotradiksi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 *Inventive Priciples* Untuk Setiap Kontradiksi

No	Improving Feature VS Worsening Feature	<i>Inventive Principles</i>	<i>Inventive Principles Terpilih</i>
1	<i>Device Complexity</i> (#36) VS <i>Volume of Moving Object</i> (#7)	34, 26, 6	6
2	<i>Stability of the Object's Composition</i> (#13) VS <i>Volume of Moving Object</i> (#7)	28, 10, 19, 39	19
3	<i>Area of Moving Object</i> (#5) VS <i>Quantity of Substance/the Matter</i> (#26)	29, 30, 6, 13	6
4	<i>Weight of Moving Object</i> (#1) VS <i>Volume of Moving Object</i> (#7)	29, 2, 40, 28	2
5	<i>Device Complexity</i> (#36) VS <i>Volume of Moving Object</i> (#7)	34, 26, 6	34
6	<i>Area of Stationary Object</i> (#6) VS <i>Adaptability or Versality</i> (#35)	15, 16	15

Tahap 4 : Penerapan *Inventive Principles*

Analisis yang berdasarkan *Inventive Principles* selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi pada PT.X. Terdapat enam perbaikan menurut TRIZ *inventive principles* berikut penjelasannya:

Penerapan *inventive principles* nomer 6 “*Multi Functionality*”, Membuat sebagian atau objek atau sistem melakukan beberapa fungsi. PT.X harus mengoptimalkan kinerja pegawai yang bertugas di dalam gerai PT. X pada setiap lini untuk selalu sigap dan tanggap dalam membersihkan, menata/merapihkan dan mengawasi tempat berbelanja agar agar pelanggan merasa nyaman dan aman dalam berbelanja. Sehingga kebersihan, kenyamanan dan kemandirian tempat berbelanja tetap terjaga tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan untuk penambahan jumlah pegawai.

Penerapan *inventive principles* nomer 19 “*Periodic Action*”, Membuat jeda antara impuls untuk membuat tindakan yang berbeda. Artinya pihak PT.X harus Mengatur sekaligus mengoptimalkan jadwal pegawai yang harus ada pada setiap tempat jenis produk sesuai pada intensitas atau banyaknya pengunjung yang datang untuk berbelanja dan sesuai dengan tempat jenis produk mana yang sedang pelanggan datang untuk berbelanja. Sehingga kehadiran pegawai pada setiap jenis produk akan lebih efektif dan efisien.

Penerapan *inventive principles* nomer 6 “*Multi Functionality*”, Membuat sebagian atau objek atau sistem melakukan beberapa fungsi. Artinya PT.X harus memberikan sekaligus mengoptimalkan penggunaan informasi petunjuk arah di bagian

depan gerai PT.X untuk memudahkan pelanggan mengetahui letak tempat jenis produk yang berada di lantai atas dan bawah gerai sekaligus memberikan informasi promo harga dan diskon untuk produk jenis tertentu sehingga pelanggan dapat langsung mengetahui informasi terkini terkait promo-promo dan diskon produk.

Penerapan *inventive principles* nomer 2 “*Separation*”, memindahkan *part* yang mengganggu dari objek atau sistem. Sebaiknya PT.X mengatur penyediaan troli tambahan ketika jumlah pelanggan yang datang ke PT.X meningkat dan sekaligus mengatur tata letak troli sehingga rapi dan mudah untuk diambil saat akan digunakan oleh pelanggan dan mengoptimalkan kinerja pegawai yang bertugas di dalam gerai untuk terus membersihkan troli jika sudah terlihat kotor. Sehingga pelanggan merasa nyaman menggunakan troli yang bersih untuk membawa barang belanjanya.

Penerapan *inventive principles* nomer 34 “*Discarding and Recovering*”, Membuang bagian objek yang telah menyelesaikan fungsinya atau memodifikasi selama berlangsungnya operasi. Dalam upaya memberikan solusi untuk permasalahan di area parkir sebaiknya pihak PT.X mengatur sekaligus mengoptimalkan sumber daya yang ada yaitu dengan membagi pegawai yang ada di area parkir sebagian bertugas di pos pembayaran dan sebagian bertugas untuk siap dalam melayani pelanggan langsung di tempat parkir dalam membantu pelanggan memarkirkan kendaraannya.

Penerapan *inventive principles* nomer 15 “*Dynamic Parts*”, Jika suatu objek, proses, atau sistem kaku atau tidak dapat fleksibel, ubahlah untuk menjadi adaptif atau mudah untuk digunakan. Pada permasalahan terakhir pihak PT.X sebaiknya menyediakan area parkir tambahan jika saat libur panjang dan hari-hari besar ketika jumlah pelanggan yang berbelanja meningkat dengan mengoptimalkan dan menjadikan area yang tersedia seefektif mungkin sehingga nyaman untuk dijadikan tempat parkir kendaraan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; 1). Dari 26 variabel pelayanan yang diteliti masih terdapat enam variabel yang dinilai masih belum baik yaitu memiliki nilai kepuasan dibawah batas *grand mean* 3.72 yaitu V1 dengan nilai 3,31, V5 dengan nilai 3,26, V9 dengan nilai 3,23, V17 dengan nilai 3,19, V18 dengan nilai 3,21, dan V26 dengan nilai 3,28. 2). Variabel yang masuk kedalam grade kelemahan yang menjadi prioritas perbaikan berjumlah enam variabel dan 20 variabel lainnya dinilai baik dan dapat memuaskan pelanggan. Dimana variabel yang masuk grade kelemahan adalah variabel yang memiliki nilai kepuasan dibawah batas nilai *grand mean*. 3). Sebagai usulan perbaikan pada variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan adalah secara keseluruhan pihak PT.X harus bisa mengoptimalkan sumberdaya yang ada seperti pegawai, peralatan penunjang, dan pengaturan manajemen yang telah ada, sehingga kualitas pelayanan yang masih kurang dapat ditingkatkan dan kepuasan pelanggan dapat dicapai.

Daftar Pustaka

- Arfan Bakhtiar., Aries Susanty., Fildariani Massay., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model KANO*, Volumes V, No 2.
- Azwar, Saifud din., 2006. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Gummesson, E., 2004. *Kemana Layanan Pemasaran? Mencari Sebuah New Paradigm and Fresh Perspectives*. Journal of service Research 7 (1),

August, pp, 20-41

Nia Budi Puspitasari., Hery Suliantoro., Laila Kusumawardhani.,2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model KANO*, Volumes V, No 3.

Tiafani Rafiska, Arie Desrianty dan Caecilia SW, *Rancangan Perbaikan Alat Bantu Jalan Anak (Baby Walker) Menggunakan Metode Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ)*, Jurnal online Institute Teknologi Nasional, 2013

Zhang, J., Tan, K., and Chai, K, *40 Inventive Principles with Application in Service Operations Management*, *The TRIZ Journal*, 2003.

Zeithaml dan Bitner., 2003. *Service Marketing*. Jakarta : Erlangga.

