

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA KOPERASI SERBA USAHA JATIDIRI PLUPUH SRAGEN

Vivin Zuliana¹⁾

Sunarso²⁾

Erni Widajanti³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ vivinliana24@gmail.com, ²⁾ sunarso66@gmail.com,
³⁾ erniwidajanti@gmail.com

Abstrak

Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen adalah badan usaha yang bergerak di bidang ekonomi untuk membantu masyarakat dalam perekonomian dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* dengan matrik *House of Quality*. Hasil penelitian ini pada lima dimensi kualitas jasa (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empahty*) menunjukkan pada penentuan prioritas kebutuhan nasabah dengan memiliki nilai paling tinggi merupakan prioritas yang dianggap penting bagi nasabah koperasi adalah ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan, dan kesabaran *customer service* dalam melayani nasabah dengan nilai 1,8088, sedangkan pada *technical descriptor* yang diutamakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi yaitu meningkatkan kemampuan *customer service* dengan nilai 575.

Kata kunci: kualitas jasa, *quality function deployment*, matrik *house of quality*

ABSTRACT

Serba Usaha Jatidiri co-op Plupuh Sragen is a business entity engaged in the economic sector to help people in the economy and create community welfare. The purpose of this study was to analyze the quality of services provided by the cooperative to customers. The data analysis method used is the Quality Function Deployment with the House of Quality matrix. The results of this study on the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empahy) show that determining the priority of customer needs with the highest value is a priority that is considered important for cooperative customers, namely responsiveness, speed, ability, friendliness, and patience. customer service in serving customers with a value of 1.8088, while the technical descriptor is prioritized to improve service quality in cooperatives, namely increasing customer service capabilities with a value of 575.

Keywords: service quality, *quality function deployment*, *house of quality matrix*

PENDAHULUAN

Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen merupakan koperasi pusat yang berada di Desa Sambirejo, Plupuh, Sragen. Kantor ini memiliki beberapa interior atau fasilitas kantor yang terdiri dari beberapa ruangan yaitu ruangan untuk melayani

nasabah atau bagian *customer service*, ruangan untuk menunggu antrean bagi nasabah, ruangan untuk penyimpanan dokumen-dokumen nasabah, ruangan bagian sekretaris dan yang terakhir ruangan pemimpin Koperasi Jatidiri, dari ruangan tersebut yang paling utama dituju oleh para nasabah adalah ruangan pelayanan nasabah atau bagian *customer service* dan ruang tunggu nasabah, dari fasilitas ruangan tersebut terjadi kendala atau masalah, seperti pelayanan yang kurang cepat, tata ruangan yang kurang rapi, ruang tunggu nasabah yang masih kurang luas dan kebersihan yang masih kurang diperhatikan.

Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini merupakan metode yang sudah direncanakan dan terstruktur untuk mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan nasabah secara sistematis dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Hasil penelitian terdahulu mengenai analisis kualitas pelayanan dengan metode QFD, menurut Sirait dan Thalib (2020), QFD merupakan suatu metode menerjemahkan kebutuhan nasabah yang nantinya akan dipenuhi kepuasannya oleh atribut teknis perusahaan, dari QFD ini perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang dinilai belum memuaskan. Menurut penelitian Sobirin dan Kusumawardhani (2017) mengenai penerapan *Quality Function Deployment* dalam memperbaiki kualitas layanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* melalui penyusunan matriks *House of Quality* yang terdiri dari atribut teknik (*what*) dan atribut teknik (*how*).

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan Matrik *House of Quality*, dengan metode QFD ini mampu untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan pada koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pada koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen dalam memenuhi lima dimensi kualitas jasa dengan metode QFD dan untuk menganalisis penerapan QFD dalam memperbaiki kualitas layanan di koperasi Serba Usaha jatidiri Plupuh sragen.

KAJIAN TEORI

Jasa Atau Pelayanan

Jasa pada dasarnya merupakan aktivitas layanan diberikan kepada nasabah yang tidak berwujud dan memiliki nilai bagi nasabah karena dapat memenuhi kebutuhannya. Jasa adalah suatu hasil dari dalam bentuk tidak terwujud dan tidak berbentuk fisik pada umumnya nasabah akan mengkonsumsi pada saat itu juga dan memberikan nilai tambah atas masalah yang dihadapi oleh nasabah (Lupiyoadi, 2013: 7).

Kualitas

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014: 216), kualitas adalah sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2012: 152), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas Pelayanan

- Tangibles* mengenai bukti fisik meliputi sarana dan prasarana yang tersedia.
- Reliability* mengenai kemampuan atau kehandalam dalam melayani nasabah.

- c. *Responsiveness* mengenai ketanggapan dalam membantu keluhan dan melayani nasabah.
- d. *Assurance* mengenai jaminan keamanan yang dapat dipastikan bagi nasabah.
- e. *Empathy* mengenai perhatian antara *customer service* dan nasabah dalam berkomunikasi.

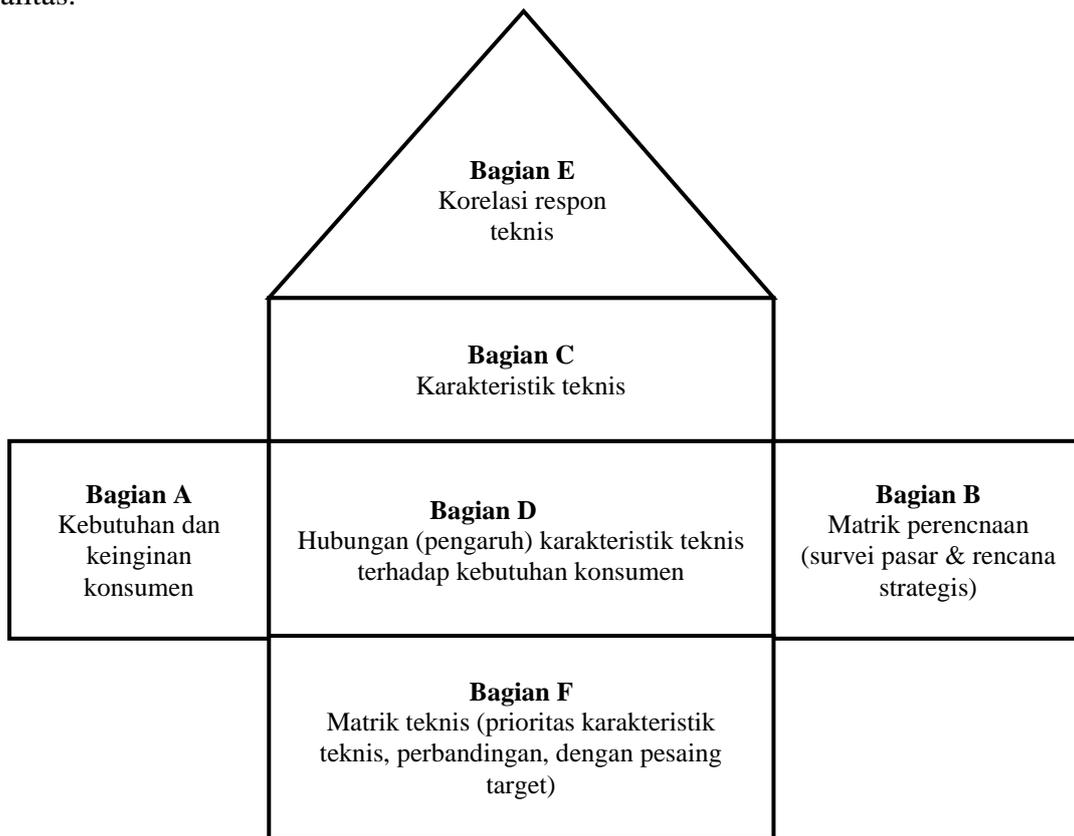
Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan di atas maka kepuasan pelayanan yang diberikan pada koperasi menunjukkan hasil pelayanan yang baik untuk kepentingan dalam meningkatkan kualitas layanan jasa yang diberikan koperasi kepada nasabah.

Quality Function Deployment

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan yang sistematis dalam menentukan apa yang diinginkan nasabah dan menerjemahkan keinginan tersebut secara akurat kedalam desain teknis, *manufacturing* dan perencanaan produksi yang tepat (Wijaya, 2018: 41).

Matrik House Of Quality

Menurut Wijaya (2018: 73), *House of Quality* (HoQ) merupakan alat utama yang digunakan untuk pengukuran struktur QFD. Berikut bentuk dan keterangan rumah kualitas.



Hipotesis

Menurut Tjiptono (2011: 59) kualitas pelayanan adalah keunggulan dalam tingkat kepuasan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Penelitian Ningsih, Sedana dan Suryawan (2019) analisis kualitas pelayanan menunjukkan bahwa 90% dari lima dimensi jasa terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy, hasil tersebut sudah sesuai yang diharapkan oleh nasabah dan sudah sangat baik. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang dikemukakan adalah:

H1: Kualitas pelayanan Koperasi Jatidiri Plupuh Kabupaten Sragen sudah memenuhi lima kualitas jasa menurut metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Quality Function Deployment (QFD) adalah untuk menentukan keinginan nasabah dan menerjemahkan keinginan nasabah secara akurat ke dalam desain teknis (Wijaya, 2018: 41). Penelitian Sobirin dan Kusumawardhani (2017) mengenai penerapan *Quality Function Deployment* dalam memperbaiki kualitas layanan dengan menggunakan metode QFD melalui penyusunan matriks *House of Quality* yang terdiri dari atribut teknik (*what*) dan atribut teknik (*how*).

H2: Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat memperbaiki kualitas layanan pada koperasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup penelitian studi kasus. Studi kasus adalah analisis mendalam mengenai situasi yang mirip dalam organisasi lain, di mana sifat dan definisi masalah yang terjadi serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini. Penelitian ini mencakup seluruh aspek yang ada pada koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah melakukan transaksi keuangan yang menabung di Koperasi Jatidiri sebanyak 750 nasabah pada periode minggu ke 1 dan 2 bulan Desember 2019. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. "*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu" (Sugiyono, 2014: 12). Pengambilan sampel dengan kriteria sebagai berikut: 1) Nasabah yang berusia 23-50 tahun, 2) Nasabah aktif dan memiliki tabungan harian di Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Kabupaten Sragen. 3) Menjadi nasabah aktif minimal 1 tahun dengan tabungan harian > Rp 450.000,00 dalam satu minggu di Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Kabupaten Sragen, dari kriteria sampel yang sudah ditetapkan oleh peneliti, maka besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi yang ada (Sugiyono, 2013: 29). Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengklasifikasi data berdasarkan perbedaan karakteristik yang ada dengan penyebaran kuesioner.

Analisis Kebutuhan (*whats*)

Analisis ini memberikan masukan dari nasabah yang telah dikelompokkan dalam kebutuhan primer dan sekunder. Kebutuhan primer dalam kualitas layanan ini meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu *correlation* r hitung $>$ r tabel atau dengan taraf signifikansi $<$ 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner dan menguji konsistensi jawaban dari responden melalui pertanyaan yang diberikan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila hal ini konsisten pada waktu ke waktu dengan melalui proses aplikasi SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60.

Interpretasi Matrik *House of Quality*

Pada tahapan ini merupakan penyelesaian dari semua proses dari tahap derajat kepentingan sampai proses tahap terakhir dengan terbentuknya matrik *House of Quality* atau rumah kualitas, dengan tahapan penyelesaian sebagai berikut: 1) Menentukan kepentingan nasabah, 2) Tingkat kepuasan nasabah, 3) Menentukan nilai target, 4) Menentukan raso perbaikan, 5) Menentukan titik jual, 6) Menentukan nilai bobot dari setiap atribut jasa, 7) Menentukan hubungan antara keinginan nasabah dengan parameter teknik, 8) Identifikasi parameter teknik.

HASIL PENELITIAN

Pembuatan matrik *House of Quality*

Matrik *House of Quality* ini akan memberikan suatu masukan dan tingkat hubungan kebutuhan nasabah (*whats*) dan karakteristik teknis (*hows*) selanjutnya akan membentuk sebagai rumah kualitas dengan penyusunan sebagai berikut:

1. Menentukan kebutuhan nasabah

Kebutuhan nasabah ini merupakan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah atas pelayanan koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa dan Variabel Penelitian

No.	Dimensi	Variabel Penelitian
1	<i>Tangibles</i> (berwujud) bentuk fisik yang disediakan	1. Suasana ruang tunggu antrean nasabah yang nyaman
		2. Ketepatan <i>customer service</i> saat melayani nasabah
		3. Kebersihan koperasi (ruang tunggu, kamar mandi dan mushola)
		4. Adanya informasi atau sistem komputerisasi yang digunakan <i>customer service</i>
		5. Ruang tunggu nasabah yang aman, bersih dan rapi
		6. Buku tabungan yang digunakan setiap saat transaksi
		7. Kerapian ruang tunggu dan penataan lokasi yang digunakan nasabah
2	<i>Reliability</i> (Keandalan) Keandalan dalam memberikan pelayanan	8. Pelayanan nasabah sesuai nomor antrean
		9. Ketanggapan, kecepatan, kemampuan, keramahan dan kesabaran <i>customer service</i> dalam melayani nasabah
		10. Sikap tutur kata dan kesopanan <i>customer service</i> dalam melayani nasabah
3	<i>Responsiveness</i> (Daya	11. Koperasi melayani nasabah sesuai waktu yang telah ditetapkan
		12. <i>Customer service</i> memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Tanggap Membantu nasabah	13. <i>Customer service</i> koperasi bersedia membantu keluhan nasabah dengan baik
	14. <i>Customer service</i> tanggap terhadap permintaan nasabah
4 Assurance (Jaminan) Jaminan pasti untuk nasabah	15. Jaminan keamanan lokasi koperasi yang dilengkapi CCTV
	16. Keamanan tempat parkir
	17. Keamanan tabungan nasabah
	18. Keamanan data nasabah
	19. Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi
5 Empathy (Empati) Perhatian dan komunikasi yang baik	20. <i>Customer service</i> selalu menerima kritik dan saran nasabah
	21. <i>Customer service</i> memberikan teguran bagi nasabah yang bermasalah
	22. Kepedulian <i>customer service</i> terhadap nasabah
	23. <i>Customer service</i> memberikan informasi yang jelas dan akurat
	24. Kemudahan manfaat layanan koperasi

Sumber: Wawancara pihak koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen

2. Uji validitas dan reliabilitas

Pada tahapan ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur apakah kuesioner ini bisa dikatakan valid dan reliabel sebelum dilakukan ke tahap berikutnya, pengujian menggunakan SPSS.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Indikator	Atribut dimensi jasa	Person correlation	Nilai signifikansi	Keterangan
V1		0,662	0,000	Valid
V2		0,626	0,000	Valid
V3		0,778	0,000	Valid
V4		0,633	0,000	Valid
V5		0,742	0,000	Valid
V6	Tangibles (X1)	0,548	0,000	Valid
V7		0,654	0,000	Valid
V8		0,706	0,000	Valid
V9		0,713	0,000	Valid
V10	Reliability (X2)	0,790	0,000	Valid
V11		0,793	0,000	Valid
V12		0,801	0,000	Valid
V13	Responsiveness (X3)	0,819	0,000	Valid
V14		0,847	0,000	Valid
V15		0,723	0,000	Valid
V16		0,651	0,000	Valid
V17		0,655	0,000	Valid
V18	Assurance (X4)	0,685	0,000	Valid
V19		0,741	0,000	Valid
V20		0,750	0,000	Valid
V21		0,733	0,000	Valid
V22		0,678	0,000	Valid
V23	Empathy (X5)	0,784	0,000	Valid
V24		0,825	0,000	Valid

Sumber: hasil olah data uji validitas tingkat kepentingan, 2021

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No	Atribut dimensi jasa	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,788	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,743	Reliabel
3	<i>Responiveness</i> (X3)	0,760	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,724	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (X5)	0,810	Reliabel

Sumber: hasil olah data uji reliabilitas tingkat kepentingan, 2021

3. Penentuan tingkat kepentingan nasabah

Hasil tingkat kepentingan yang ada, maka ditemukan nilai tertinggi dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Variabel *tangibles* yaitu adanya informasi atau sistem komputerisasi yang digunakan oleh *customer service*. Variabel *reliability* yaitu sikap tutur kata dan kesopanan *customer service* dalam melayani nasabah. Variabel *responiveness* yaitu *customer service* tanggap terhadap keinginan nasabah. Variabel *assurance* yaitu keamanan tabungan nasabah. Variabel *empathy* yaitu kepedulian *customer service* terhadap nasabah.

4. Membuat *technical descriptor* (hows)

Membuat *technical descriptor* ini sebagai penghubung antara kebutuhan nasabah (*whats*) dengan hasil diskusi dengan pihak manajemen koperasi serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. *Technical Descriptor* (Hows)

No	Keterangan
1	Buku tabungan yang bermanfaat
2	Ruang tunggu yang luas, rapi, tenang, nyaman dan bersih
3	Kelengkapan fasilitas sesuai standar
4	Penataan tata letak sarana prasarana dan design interior
5	Meningkatkan kemampuan <i>customer service</i>
6	Meningkatkan keramahan <i>customer service</i>
7	Memberikan informasi yang akurat terkait seluruh proses yang ada
8	Memperhatikan setiap karakteristik nasabah
9	Akses yang mudah dalam penelusuran data nasabah
10	Berfungsi dengan baik komputerisasi dan CCTV
11	Keamanan yang terjamin pada setiap sisi atau bagian dari koperasi
12	Menerima keluhan, kritik dan saran nasabah
13	Pemanfaatan teknologi informasi
14	Bekerjasama dengan bank penjamin

Sumber: Hasil wawancara dengan manajemen Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Kabupaten Sragen

5. Tingkat kepuasan nasabah

Pada tahap ini yaitu mengenai penilaian yang tidak terlepas dari kondisi sebenarnya di koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen. tahap ini berfungsi untuk menganalisis target utama dari perbaikan yang tersedia dan mengetahui kepuasan nasabah agar mencapai tingkat kepuasan yang terbaik, maka didapatkan indikator yang memiliki nilai tertinggi dari setiap variabel sebagai berikut: 1) Variabel *tangibles* yaitu ketepatan *customer service* saat melayani nasabah. 2) Variabel

reliability yaitu sikap tutur kata dan kesopanan *customer service* dalam melayani nasabah. 3) Variabel *responsiveness* yaitu *customer service* memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. 4) Variabel *assurance* yaitu keamanan tabungan nasabah. 5) Variabel *empathy* yaitu *customer service* memberikan informasi yang jelas dan akurat.

6. Penentuan nilai target, rasio perbaikan, titik jual, raw weight dan normalized raw weight.

Berdasarkan 5 proses *House of Quality* ditemukan hasil prioritas target yang harus diperbaiki untuk mencapai kepuasan nasabah yang maksimal pada pelayanan yang diberikan koperasi, sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Nilai Target, Rasio Perbaikan, Titik Jual, Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Indikator	Nilai target	Rasio perbaikan	Titik jual	Raw weight	Normalized raw weight
V1	5	1,28	1,5	9,6	0,0591
V2	5	1,07	1,5	8,025	0,0494
V3	4	1,05	1,5	6,42	0,0395
V4	4	1,00	1,2	4,8	0,0295
V5	4	1,04	1,2	4,992	0,0307
V6	5	1,16	1,5	8,7	0,0535
V7	4	1,06	1,5	6,36	0,0391
V8	5	1,40	1,5	10,5	0,0646
V9	5	1,14	1,5	8,55	0,0526
V10	4	1,02	1,5	6,12	0,0376
V11	4	1,04	1,2	4,992	0,0307
V12	4	1,13	1,5	6,78	0,0420
V13	4	1,01	1,5	6,06	0,0373
V14	4	1,08	1,5	6,48	0,0398
V15	4	1,02	1,2	4,896	0,0301
V16	4	1,16	1,2	5,568	0,0342
V17	5	1,15	1,5	8,625	0,0530
V18	5	1,17	1,5	8,775	0,0540
V19	4	1,00	1,5	6	0,0369
V20	4	1,08	1,5	6,48	0,0398
V21	4	1,04	1,2	4,992	0,0307
V22	4	1,02	1,5	6,12	0,0376
V23	4	1,00	1,5	6	0,0369
V24	4	1,10	1,5	6,6	0,0406

Sumber: hasil uji olah data tahap matrik *house of quality*, 2021

7. Menentukan hubungan antara *whats* dan *hows*

Berdasarkan hasil kebutuhan nasabah terhadap respon teknik, terdapat hubungan kuat bernilai 9, hubungan sedang bernilai 3, dan hubungan lemah bernilai 1 atau kebutuhan yang kurang diperlukan oleh nasabah koperasi.

8. Menentukan prioritas kebutuhan nasabah

Pada tahapan ini terdapat hubungan antara kebutuhan nasabah (*whats*) dengan *technical descriptor* (*hows*) dari hubungan ini memberikan hubungan yang terikat pada kebutuhan nasabah, kemudian ditemukan prioritas target yang diinformasikan dari pihak manajemen koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen, dari hasil penentuan prioritas kebutuhan nasabah ini diurutkan sesuai ranking yang paling utama sampai terakhir guna sebagai perbaikan koperasi.

Tabel 6. Menentukan Prioritas Kebutuhan Nasabah

Indikator	Normalized raw weight	Contribution	Ranking
V1	0,0591	1,3002	5
V2	0,0494	1,6302	2
V3	0,0395	1,0665	8
V4	0,0295	1,0325	10
V5	0,0307	0,5526	22
V6	0,0535	0,642	18
V7	0,0391	0,8602	13
V8	0,0646	1,8088	1
V9	0,0526	1,2624	6
V10	0,0376	1,0528	9
V11	0,0307	0,4605	24
V12	0,0420	0,588	20
V13	0,0373	0,7087	14
V14	0,0398	0,5174	23
V15	0,0301	0,9331	12
V16	0,0342	0,6498	17
V17	0,0530	1,59	3
V18	0,0540	1,134	7
V19	0,0369	0,6642	16
V20	0,0398	1,3532	4
V21	0,0307	0,6754	15
V22	0,0376	1,0152	11
V23	0,0369	0,6273	19
V24	0,0406	0,5684	21

Sumber: Hasil olah data penentuan prioritas kebutuhan nasabah, 2021

PEMBAHASAN

Manajemen koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Kabupaten Sragen sudah memenuhi dan menerapkan lima dimensi kualitas jasa meliputi: (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Terbukti adanya kelengkapan instrument masing-masing dimensi pada setiap variabel yang telah terpenuhi, sehingga penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) lebih mudah untuk dijadikan sebagai perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pada tingkat kepentingan ditemukan indikator jasa yang dianggap penting oleh nasabah dan diperoleh nilai tertinggi yang dapat mewakili setiap variabel dari 24 indikator. Adapun indikator yang memiliki tertinggi sebagai berikut: 1) Variabel *tangibles* yaitu adanya informasi atau sistem komputerisasi yang digunakan *customer service* (4,66), 2) variabel *reliability* yaitu sikap tutur kata dan kesopanan *customer service* dalam melayani nasabah dengan nilai (4,47), 3) variabel *responsiveness* yaitu *customer service* koperasi tanggap terhadap

keinginan nasabah (4,42), 4) variabel *assurance* yaitu keamanan tabungan nasabah (4,67), 5) variabel *empathy* yaitu kepedulian *customer service* terhadap nasabah (4,41).

Dari penelitian pada tingkat kepuasan kinerja pelayanan, ditemukan nilai tertinggi dari variabel dimensi kualitas jasa yang membutuhkan perhatian lebih untuk dapat mencapai kepuasan nasabah yang lebih maksimal. Adapun indikator yang memiliki nilai tertinggi, sebagai berikut: 1) Variabel *tangibles* yaitu ketepatan *customer service* saat melayani nasabah (4,63), 2) Variabel *reliability* yaitu sikap tutur kata dan kesopanan *customer service* dalam melayani nasabah (4,35), 3) Variabel *responsiveness* yaitu *customer service* memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (3,94), 4) Variabel *assurance* yaitu keamanan tabungan nasabah (4,34). 5) Variabel *empathy* yaitu *customer service* memberikan informasi yang jelas dan akurat (3,98).

Hasil dari pembuatan matrik *house of quality* yaitu prioritas kebutuhan nasabah, di mana prioritas ini merupakan kebutuhan nasabah dalam perbaikan kualitas pelayanan dimulai dari menganalisis kebutuhan nasabah sampai dengan penentuan prioritas yang dijadikan sebagai prioritas paling utama adalah sebagai berikut: 1) Ketanggapan, kecepatan, kemampuan, kesabaran *customer service* dalam melayani nasabah (1,8088), 2) Ketepatan *customer service* saat melayani nasabah (1,6302), 3) Keamanan tabungan nasabah (1,59), 4) *Customer service* selalu menerima kritik dan saran nasabah (1,3532), 5) Suasana ruang tunggu nasabah yang nyaman (1,3002).

KESIMPULAN

Penerapan kualitas pelayanan pada koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen telah melakukan pelayanan sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan jasa meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, tahapan-tahapan ini dan proses dari metode QFD dengan matrik HoQ lebih mudah untuk diterapkan dalam perbaikan kualitas pelayanan yang sudah ada agar dapat memaksimalkan perbaikan dan kepuasan nasabah yang maksimal.

Berdasarkan hasil pembuatan matrik *house of quality* ini merupakan prioritas nasabah, di mana prioritas ini suatu kebutuhan yang penting bagi nasabah dalam perbaikan kualitas pelayanan dimulai dari menganalisis kebutuhan nasabah sampai prioritas target yang menjadi prioritas utama adalah ketanggapan, kecepatan, kemampuan, kesabaran *customer service* dalam melayani nasabah (1,8088), ketepatan *customer service* saat melayani nasabah (1,6302), keamanan tabungan nasabah (1,59), *customer service* selalu menerima kritik dan saran nasabah (1,3532), suasana ruang tunggu nasabah nyaman (1,3002).

DAFTAR PUSTAKA

- Heizer, Jay dan B. Render. 2014. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketujuh Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Berbasis Kompetitif*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rudianto. 2015. *Akuntansi Koperasi Edisi 2*. Erlangga. Jakarta.

- Sirait, Sindak S. dan F. Thalib. 2020. “Analisis Kualitas Layanan *Inaportnet* di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode *Servqual* dan *QFD*”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol. 25. No. 1, April, hlm. 82-96 . Universitas Gunadarma. Depok.
- Sobirin, Achmad dan A. Kusumawardhani 2017. “Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Koperasi (Studi pada KSPPS Tazakka Bojong)”. *Journal of Management*. Vol.6, No. 4, hlm.1-11. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain *Servqual*, *QFD*, dan *Kano*)*. Indeks. Jakarta.