

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* IPA DAN *PDCA* DI DOMINOS PIZZA AREA JAKARTA SELATAN

Mochamad Fachreza¹⁾, Muhammad Shobur²⁾, Marjuki Zulziar³⁾

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

1) muhammad.fahreza292@gmail.com

2) shobur.muhammed@gmail.com

3) dosen01775@unpam.ac.id

ABSTRAK

Persaingan bisnis makanan saat ini sangat ketat, sehingga setiap pebisnis dituntut untuk memiliki strategi dalam bidang kualitas jasa pelayanan. Untuk mendukung hal tersebut, Domino Pizza area Jakarta Selatan perlu melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen dalam bidang jasa pelayanan dan melakukan rancangan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan jumlah responden 100 orang berdasarkan sampling dengan menyebarkan kuesioner di area Jakarta Selatan. Pengambilan data menggunakan metode *Service Quality*, lalu dikalkulasikan setiap atribut penting dan kurang penting dengan metode *Importance Performance Analysis* dan dilanjutkan dengan rancangan perbaikan dengan metode *Plan, Do, Check, Action*. Dari hasil penelitian penulis diperoleh nilai atribut yang memiliki ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas jasa di Dominos Pizza area Jakarta Selatan. Dengan demikian, penulis melakukan rancangan perbaikan kualitas pelayanan di Dominos Pizza dengan menggunakan metode *PDCA* sehingga diperoleh *Tangible* dengan nilai 0,02, *Responsive* dengan nilai 0,6 dan *Reliability* dengan nilai -0,07. Dari hasil tersebut memang masih perlu adanya perbaikan berulang sampai tidak ada lagi yang bernilai negatif sehingga konsumen puas dengan kualitas pelayanan di Dominos Pizza area Jakarta Selatan.

Kata Kunci: *Servqual*, *IPA*, *PDCA*

ABSTRACT

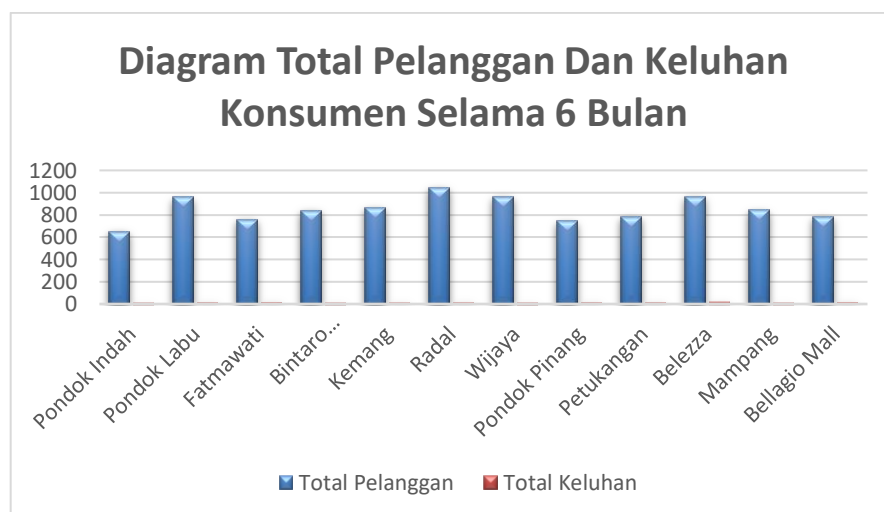
Food business competition is currently very tight, so every businessman is required to have a strategy in the field of service quality. To support this, Domino Pizza South Jakarta area needs to conduct research on customer satisfaction in the field of service and design improvements to service quality. This research is included in the type of qualitative research with 100 respondents based on sampling by distributing questionnaires in the South Jakarta area. Data collection uses the Service Quality method, then calculates each important and less important attribute with the Importance Performance Analysis method and proceeds with the design of improvements using the Plan, Do, Check, Action method. From the results of the author's research, the value of attributes that have consumer dissatisfaction with service quality at Dominos Pizza in the South Jakarta area is obtained. Thus, the authors design service quality improvements at Dominos Pizza using the PDCA method so as to obtain Tangible with a value of 0.02, Responsive with a value of 0.6 and Reliability with a value of -0.07. From these results, it is still necessary to make repeated improvements until there is no longer a negative value so that consumers are satisfied with the quality of service at Dominos Pizza in the South Jakarta area.

Keywords: *Servqual*, *IPA*, *PDCA*

I. PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya zaman, berbagai jenis atau bidang usaha terus berkembang, termasuk di bidang kuliner. Penikmat kuliner masa kini telah mengubah kebiasaan menyantap makanan yang mereka santap menjadi gaya hidup. Di masyarakat saat ini, berbagai jenis bidang usaha kuliner bermunculan, termasuk usaha kuliner yang mengkhususkan pada jenis masakan yang menyediakan makanan siap saji. Pengusaha yang berbisnis berusaha memanfaatkan gaya hidup masyarakat yang semakin sederhana dan tidak mau ambil pusing dengan segala hal, termasuk makanan. Persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin menuntut dalam menarik konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha yang menerapkan konsep pemasaran perlu memperhatikan perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya. Melakukan pemasaran produk. Selain itu, perusahaan

juga harus mengubah perspektif mereka dari perspektif berorientasi produk atau layanan sebelumnya ke yang berorientasi konsumen. Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan adalah dengan menciptakan dan membangun loyalitas konsumen. Sebuah perusahaan tentunya membutuhkan loyalitas konsumen untuk dapat bertahan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. loyalitas pelanggan adalah pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali. Loyalitas adalah kesetiaan konsumen yang diberikan kepada produk tersebut bahwa produk tersebut telah memenuhi kebutuhan konsumen Tjiptono (2011) dan Robby (2017:353), sehingga mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. . Loyalitas secara harfiah dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller dalam (Sinurat et al, 2017) **Gambar 1** Data Keluhan Konsumen



(Sumber: Dominos Pizza Area Jakarta Selatan)

Gambar 1 Data Keluhan Konsumen

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, dapat diketahui bahwa total keluhan pelanggan dalam waktu 6 bulan terbilang cukup besar, berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan rancangan perbaikan pelayanan untuk menurunkan keluhan pelanggan.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

A. Pengertian Kepuasan Konsumen

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan

pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk berkualitas dengan harga bersaing.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

B. Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono & Chandra (2016, hal 144) menyatakan pada prinsipnya, konsistensi dan superioritas kualitas jasa berpotensi menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan sejumlah manfaat seperti:

1. Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggan
2. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, crossselling dan up-selling.
3. Loyalitas pelanggan bisa terbentuk.
4. Terjadinya komunikasi gethok tular positif yang berpotensi menarik pelanggan baru.
5. Persepsi pelanggan dan public terhadap reputasi perusahaan semakin positif.
6. Laba yang diperoleh bisa meningkat.

Manfaat kualitas pelayanan mengacu pada beberapa ruang lingkup, input dan output yang didapatkan oleh pelanggan, karyawan maupun perusahaan.

C. Tujuan Metode *Servqual*

Tujuan dari penggunaan dimensi *Servqual* dalam pengukuran kesenjangan dalam melakukan program perbaikan dalam pengendalian layanan dan jasa yang digunakan sebagai alternatif usulan

dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*. Hasil data pengolahan kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan Analisa diagram kartesius dan probabilitistik kesenjangan (GAP).

D. Manfaat *Servqual*

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu :

1. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
2. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
3. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.

E. Tujuan Metode IPA

Mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Metode ini memiliki beberapa kelebihan bila dibandingkan dengan metode lain diantaranya;

1. Mudah untuk mengetahui atribut jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen,
2. hasil yang relatif mudah diinterpretasikan,
3. berbiaya rendah. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain.

Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen,

hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah.

F. Konsep Metode IPA

John A. Martilla dan John C. James mengembangkan sebuah konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) yang sebenarnya berasal dari konsep *Satisfaction Quality*. IPA adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. *Important Performance Analysis* ditampilkan dalam sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki empat kuadran Algifari (2016).

G. Ketetapan Alat Ukur

Uji validitas berarti menguji apakah suatu instrumen memiliki ketepatan atau kecermatan dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul valid atau tidak. Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan korelasi product moment dengan angka kasar yang dikemukakan oleh pearson. Dari uji validitas data kuesioner untuk setiap butir pertanyaan, jika r hitung $>$ r tabel, dimana pada tingkat keyakinan 0,95 dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan itu adalah valid.

H. Metode PDCA

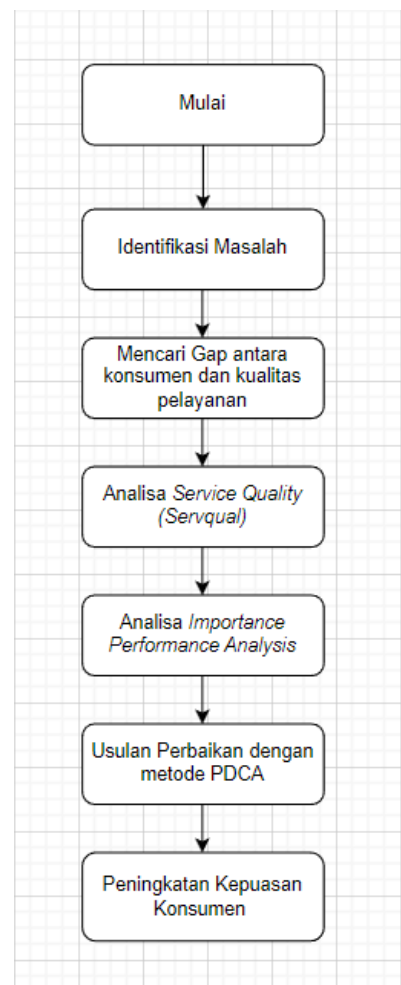
Metode *Plan do Check Act* atau PDCA adalah model manajemen yang dicetuskan oleh Walter Shewhart, Fisikawan Amerika sekitar tahun 1920. Kemudian dikembangkan oleh W. Edwards Deming di tahun 1950-an. Sehingga, metode ini juga dikenal dengan siklus Shewhart, siklus Deming atau siklus kendali.

Jika diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia, *Plan Do Check Act* berarti perencanaan, pengerjaan, pengecekan dan bertindak. Sedangkan, untuk

pengertiannya sendiri, PDCA adalah metode atau model manajemen bagi perusahaan agar lebih baik.

I. Kerangka Fikir

Suatu penelitian dapat dilakukan dengan baik apabila mengikuti rancangan kerangka berfikir, Adapun kerangka fikir penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.2



(Sumber : Pengolahan Data,2022)

Gambar 2.2 Kerangka Fikir

III. BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut berdasarkan lokasi, pokok bahasan, tanggal dan waktu penelitian :

1. Lokasi Penelitian
 - a. Dominos Pondok Indah

- b. Dominos Pondok Labu
- c. Dominos Fatmawati
- d. Dominos Bintaro Kesehatan
- e. Dominos Kemang
- f. Dominos Radio Dalam
- g. Dominos Wijaya
- h. Dominos Pondok Pinang
- i. Dominos Petukangan
- j. Dominos Belleza Mall
- k. Dominos Mampang
- l. Dominos Bellagio Mall

B. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penempatan metode yang akan digunakan merupakan hal yang sangat penting, karena akan mempermudah penelitian yang akan dilakukan dan untuk mendapatkan data yang dipercaya sehingga dapat mencapai tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian

C. Data dan Sumber Data

Penelitian di perusahaan instansi dilatar belakangi oleh masalah yang ada di lapangan. Tahap identifikasi awal ini dimaksudkan untuk mengenal gambaran dari masalah pada perusahaan dengan benar sesuai kondisi dari lingkungan yang ada.

Setelah dilakukan tahap ini, kemudian penulis merumuskan masalah yang kemudian dituangkan kedalam pokok pikiran penulisan laporan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan teknik pengumpulan data penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data seperti

1. Observasi

Metode Observasi mengumpulkan sumber data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap subjek dan objek penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran secara jelas hal yang akan diteliti.
2. Wawancara

Metode Wawancara, teknik pengumpulan data dengan melakukan

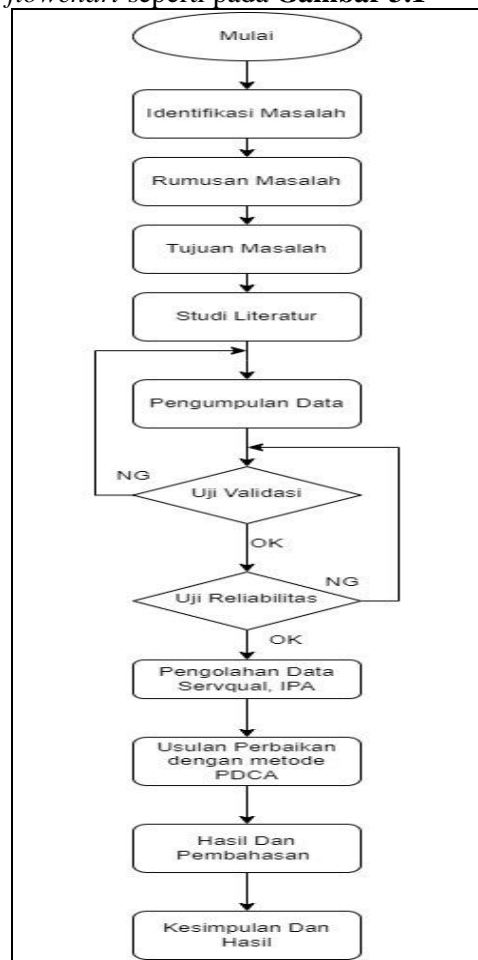
pengajuan berupa beberapa pertanyaan secara langsung kepada narasumber atau informan dengan bagian-bagian yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti

3. Kuesioner

Teknik kuisisioner digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden secara tertulis yang harus dijawab oleh responden yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

E. FlowChart Penelitian

Flowchart atau diagram alir sebuah diagram yang mewakili alir kerja atau proses yang menampilkan langkah-langkah dalam bentuk simbol dan grafis, Dalam melakukan penelitian ini, flowchart seperti pada **Gambar 3.1**



(Sumber : Pengolahan Data,2022)

Gambar 3.1 Flow chart Penelitian

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

Didirikan pada 1960, Domino's Pizza telah mendapat pengakuan sebagai pemimpin jasa layanan antar pizza di dunia. Domino's terdaftar di Bursa Efek New York (NYSE) menggunakan kode DPZ. Melalui sistem yang sebagian besar terdiri dari gerai waralaba, Domino's mengelola 8.671 gerai waralaba dan gerai milik perusahaan pusat di Amerika Serikat, serta memiliki pasar di 60 negara lainnya di seluruh dunia. Merek dagang Domino's Pizza, yang meraih penghargaan Megabrand oleh majalah *Advertising Age*, memiliki penjualan ritel global lebih dari \$5.4 milyar pada tahun 2007, terbagi atas \$3.2 milyar penjualan di Amerika Serikat dan \$2.2 milyar untuk penjualan internasional.



(Sumber: PT. Dominos Pizza)
Gambar 4.1 Logo Perusahaan

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi restaurant Pizza nomor satu di dunia.

b. Misi

Memberikan pelayanan dan produk terbaik kepada konsumen dengan menjual berbagai pilihan Pizza dengan tag line 'Sell more pizza have more fun'

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan atau hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah organisasi, komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan. Sehingga jika terdapat suatu komponen baik maka akan berpengaruh kepada komponen yang lainnya dan tentunya akan berpengaruh juga kepada organisasi tersebut. Berikut struktur organisasi PT. Dom Pizza Indonesia:

B. Pembahasan

1. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode yang dipakai untuk pengimputan data ialah dari memanfaatkan metode observasi, yakni mengamati langsung situasi dan kondisi lingkungan Dominos Pizza Area Jakarta Selatan.

2. Data Penelitian

Data Penelitian diambil Selama bulan Maret 2022 Hingga September 2022 di Dominos Pizza Area Jakarta Selatan mendapatkan jumlah pelanggan sebanyak 10.208 orang. Data jumlah pelanggan dan *complain* pelanggan bisa diketahui dalam **Tabel 4.2**

Tabel 4.2 Data Jumlah Pelanggan Dan *Complain* Pelanggan

JUMLAH TOTAL PELANGGAN DAN KELUHAN PELANGGAN DI DOMINOS PIZZA AREA JAKARTA SELATAN SELAMA 6 BULAN			
No	Area	Jumlah Total Pelanggan	<i>Complain</i> Pelanggan
1	Pondok Indah	654	10
2	Pondok Labu	957	14
3	Fatmawati	759	16
4	Bintaro Kesehatan	841	11
5	Kemang	867	13
6	Radal	1.045	15
7	Wijaya	964	12

8	Pondok Pinang	745	14
9	Petukangan	784	14
10	Belezza	963	18
11	Mampang	845	10
12	Bellagio Mall	784	17
	Total	10.208	297
	Rata-Rata	850,6	22,8

(Sumber: Dominos Pizza Area Jakarta Selatan, 2022)

Metode yang dipakai sebagai penentuan jumlah sampel salah satunya ialah menerapkan rumus Slovin yaitu:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana: n =

Jumlah *sample*

N = Jumlah Populasi

Ne² = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Pada penelitian ini, peneliti memilih telorensi kesalahan 10% (0,10), maka hitungannya memanfaatkan rumus Slovin bagi konsumen pada Dominos Pizza Area Jakarta Selatan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{10,208}{1 + 10,208 \times 0,10^2}$$

$$= 99,029 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dengan demikian sampel yang dibutuhkan untuk konsumen pada Dominos Pizza Area Jakarta Selatan adalah 99,029 kemudian digenapkan menjadi 100 orang.

3. Uji Validasi

Uji validasi merupakan uji statistik yang berguna sebagai penentuan sevalid apa suatu pertanyaan mengukur variabel penelitian. Uji validasi dapat dilakukan dengan menggunakan Software SPSS.

Hasil uji validasi persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.4, sebagai berikut

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Persepsi

No Item	Rhiting	Rtabel	Keterangan
S1	0,692	0,396	Valid
S2	0,744	0,396	Valid
S3	0,713	0,396	Valid
S4	0,760	0,396	Valid
S5	0,810	0,396	Valid
S6	0,848	0,396	Valid
S7	0,768	0,396	Valid
S8	0,819	0,396	Valid
S9	0,793	0,396	Valid
S10	0,827	0,396	Valid
S11	0,824	0,396	Valid
S12	0,798	0,396	Valid
S13	0,781	0,396	Valid
S14	0,769	0,396	Valid
S15	0,817	0,396	Valid
S16	0,797	0,396	Valid
S17	0,866	0,396	Valid
S18	0,740	0,396	Valid
S19	0,742	0,396	Valid
S20	0,764	0,396	Valid
S21	0,743	0,396	Valid
S22	0,838	0,396	Valid
S23	0,849	0,396	Valid
S24	0,829	0,396	Valid
S25	0,864	0,396	Valid

(Sumber : IMB SPSS Statistics 25)

4. Uji Reliabilitas

a. Persepsi

Hasil pengujian reliabilitas persepsi bisa diketahui dalam Tabel 4.8

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

0.975	25
-------	----

(Sumber: IBM SPSS Statistics 25)

b.Ekspektasi

Hasil uji reliabilitas ekspektasi bisa diketahui dalam **Tabel 4.9**

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kuesioner Ekspektasi

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.983	25

(Sumber: IBM SPSS Statistics 25)

Variabel	Persepsi (I)	Ekspektasi (P)	(I x P)
Reliability (Kehendalan)			
R1	4,44	4,60	20,42
R2	5,00	5,00	25,00
R3	4,40	4,00	17,60
R4	3,96	4,16	16,47
R5	5,00	5,00	25,00
R6	4,00	4,00	16,00
R7	4,20	4,08	17,14
Tangible (Bukti Fisik)			
R8	3,84	4,16	15,97
R9	4,52	4,64	20,97
R10	3,16	3,12	9,86
R11	4,04	3,64	14,71
R12	3,84	3,00	11,52
Responsive (Daya Tangkap)			
R13	4,84	5,00	24,20
R14	4,80	5,00	24,00
R15	3,80	3,68	13,98
R16	4,00	4,12	16,48
R17	1,44	1,24	1,79
Assurance (Jaminan)			
R18	5,00	5,00	25,00
R19	4,44	4,60	20,42
R20	4,64	4,72	21,90
R21	4,12	4,00	16,48
Empaty (Empati)			
R22	4,76	4,68	22,28
R23	3,88	3,44	13,35
R24	5,00	5,00	25,00
R25	3,36	3,00	10,08
Jumlah	104,48	102,88	445,62

(Sumber : Data Yang Telah Diolah)

5. Metode PDCA

Langkah selanjutnya setelah mengetahui hasil klasifikasi metode IPA

maka dilakukannya perencanaan perbaikan

Tabel 4.13 Rancangan Perbaikan

Permasalahan	Perbaikan
Kecepatan waktu penyajian yang sesuai SOP	Melakukan <i>training operational product</i> dan melakukan uji kompetensi dalam training sesudah dan sebelum
Kebersihan fasilitas penunjang(Toilet , Wastafel)	Menambahkan Reward kepada karyawan yang melakukan pengecekan dan pembersihan pada toilet dan wastafel
Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi	Melakukan <i>training</i> terhadap perangkat transaksi dan melakukan uji kompetensi dalam <i>training</i> sesudah dan sebelum

(Sumber: Pengolahan SPSS)

Tabel 4.17 Estimasi Gap Sebelum Dilakukan Perbaikan

Dimensi	Harapan	Ekspektasi	Gap
Reliability	3,96	4,16	-0,2
Tangible	3,84	4,16	-0,32
Responsive	4,00	4,12	-0,12

Tabel 4.18 Estimasi Gap Setelah dilakukan Perbaikan

Dimensi	Harapan	Ekspektasi	Gap
Reliability	4,13	4,20	-0,07
Tangible	4,10	4,08	0,02
Responsive	4,11	3,51	0,6

Hasil dari gap sebelum dan gap sesudah perbaikan diuji beda.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

Kesimpulan Dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *Servqual* dan *IPA* kualitas kepuasan konsumen pada Dominos Pizza Area Jakarta Selatan belum memenuhi kepuasan konsumen dikarenakan terdapat faktor-faktor yang masih bernilai negatif yaitu kualitas rasa dan porsi konsisten, kecepatan waktu penyajian yang sesuai SOP, kebersihan fasilitas penunjang (toilet, wastafel), memiliki interior desain yang menarik, karyawan menyapa konsumen dengan ramah dan sopan, ketepatan karyawan dalam memberikan informasi menu, kecepatan karyawan mendampingi pelanggan dalam memilih menu, kemudahan dalam pembayaran, restoran bersedia mengganti apabila terjadi hal yang tidak diinginkan.
2. Setelah melakukan klasifikasi kuadran dengan metode *IPA* selanjutnya menganalisa alternatif perbaikan keluhan konsumen pada Kuadran A atau prioritas konsumen dengan metode *PDCA* diperoleh hasil sebagai berikut :
 - a) Untuk mengurangi Keluhan konsumen dalam kuadran A atau prioritas konsumen maka dibuatlah penjadwalan training SOP dan *checksheet* kebersihan *toilet*, *wastafel* kepada karyawan, dan *supervisor* memantau kinerja serta memberikan arahan kepada karyawan.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas maka saran yang sebaiknya perlu dilakukan oleh Dominos Pizza Area Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan tidak boleh mengabaikan dimensi-dimensi yang bernilai negatif karena hal ini akan mempengaruhi kualitas jasa pelayanan pada Dominos Pizza Area Jakarta Selatan yang mana akan mengalami penurunan kualitas jasa pelayanan yang ditawarkan.
2. Berdasarkan hasil Analisa prioritas utama yang harus dilakukan oleh Dominos Pizza Area Jakarta Selatan yaitu melakukan perbaikan dalam

kecepatan waktu penyajian yang sesuai SOP, menangani kebersihan fasilitas penunjang seperti *toilet* dan *wastafel*, dan kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Syahri Lubis, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*”, Ejournal Polibatam, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017), hal. 86
- Abdul Fatah & Ari Zaqi Al-Faritsy (2021). *Peningkatan dan Pengendalian Kualitas Produk dengan Menggunakan Metode PDCA (Studi Kasus pada PT. “X”)* (Vol. 3 No.1) Fakultas Sains & Teknologi, Jurusan Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta
- Cahyo Diyanto (2019) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Hotel Rosali Situbondo.*
- Herni Justiana Astuti (2020) *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model Dan Important Performance Analysis Model) BMT Khasanah Dan BPRS Khasanah Ummat*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.
- Vina Puspasari (2022). *Perbaikan Kualitas Toko Dunia Foto Dengan Metode Servqual, Zot (Zone Of Tolerance), Dan Siklus PDCA* (Vol. 19, No. 2) Fakultas Sains dan Teknologi, Teknik Industri Universitas Katolik Musi Charitas
- Zuraidah, Eva (2018) *ANALISIS*

*KUALITAS PELAYANAN
RESTORAN CEPAT SAJI
DENGAN METODE
SERVQUAL (SERVICE*

*QUALITY) (Studi Kasus pada
PT. "X") (Vol. 5 No. 2) STMIK
Nusa Mandiri*