

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INDUSTRI CATERING MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO (Studi Kasus PT. Darma Henwa Satui)**

**Sarinah<sup>1</sup>, Riadhul Muttaqin<sup>2</sup>, Akhmad Ghiffary Budianto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Teknik Industri, 26201, fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18660009

<sup>2</sup>Teknik Industri, 26201, fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1125057302

<sup>3</sup>Teknik Industri, 26201, fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1114129401

E-mail: hey.sariin@gmail.com

## **ABSTRAK**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INDUSTRI CATERING MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO (Studi Kasus PT. Darma Henwa Satui). (Oleh: Sarinah; Pembimbing: Riadhul Muttaqin, Akhmad Ghiffary Budianto; 2022)

Semakin hari persaingan pelayanan jasa catering semakin sengit, kualitas dari pelayanan catering sangat mempengaruhi kepuasan konsumen yang tentu saja berpengaruh pada keberlangsungan industri catering. Di PT Cardig Anugrah Sarana Catering Site Satui (Site PT Darma Henwa Satui) peneliti menemukan beberapa masalah yang dikeluhkan oleh konsumen atas pelayanan catering yang didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan metode Servqual, IPA dan Kano. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah kesemua dimensi dengan metode Servqual memperlihatkan hasil negatif dan gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangibility dengan gap* -0,580 kemudian di ikuti oleh dimensi *reliability, emphaty, responsiveness* dan terakhir *assurance* yang dimana artinya semua dimensi harus dilakukan peningkatan kualitas pada pelayanannya. Pada metode IPA ditemukan tingkat kepentingan paling tinggi di Kategori Kuadran I (Prioritas Utama) yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan terdapat di nomor atribut T2, E3, E4 dan R13. Dan pada metode kano ada 7 item atribut yang harus dipertahankan pada kategori *must be*, 5 item atribut yang harus ditingkatkan pada kategori *one dimensional* dan 4 item atribut yang harus diperhatikan pada kategori *attractive*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andri, A. J., & Indonesia, U. I. (2020). *Model Kano*. *October*.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12393.11367>
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas (Edisi 2)*. Universitas Terbuka.
- Ayunita, D., Nurmala, N., & Diponegoro, U. (2018). *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. *October*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO ( Studi Kasus : PT . PLN UPJ Semarang Selatan ). *TI Undip*, *V(2)*, 77–85.
- casgroup. (2012). *Sejarah CAS Group – Cardig Aero Services*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Buku Pemasaran Jasa*. *March*, 274.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Kesuma, D. P. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual. *Seminar Nasional Informatika*, 178–181.
- Muhammad Burhanuddin. (n.d.). *Dimensi Kualitas Jasa | Muhammad Burhanuddin*.  
<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/04/13/dimensi-kualitas-jasa/>
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT . AKR. *Jurnal Teknik Industri*, 6.
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, *1(3)*, 221–231.
- Parasuraman, A. ., Ziethaml, & V., & B. L. (1985). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *62(1)*, 12–40.
- Rasyid, M. J., Amani, H., & Wulandari, S. (2018). Analisis Kebutuhan Layanan E-warong Menggunakan Integrasi Model Kano Dan Metode Service Quality. *EProceedings of Engineering*, *5(2)*, 2453–2460.
- Rizki, M., Almi, A. T., & Kusumanto, I. (2021). *Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19*. *18(02)*, 180–187.
- Surya, I., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Yoga, I. W. G. S. (2020). Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, *8(4)*, 551.  
<https://doi.org/10.24843/jrma.2020.v08.i04.p08>
- Taverna, M. A., & Wall, R. (2007). Gap analysis. In *Aviation Week and Space Technology (New York)* (Vol. 167, Issue 21, p. 36). <https://doi.org/10.4324/9780080546629-27>