

ABSTRAK

Meningkatkan kualitas tidak selalu menghasilkan pelanggan yang puas karena apa yang pelanggan inginkan atau harapkan dari produk/layanan bukanlah berkualitas tinggi sepanjang waktu. Yang perlu diperhatikan oleh pihak penyedia layanan adalah apa yang pelanggan harapkan dari layanan dan sudah seberapa banyak pihak penyedia layanan mampu memenuhi harapan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan obyek kualitas layanan Pencucian Mobil Paddock. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat prioritas masing-masing kebutuhan pelanggan Paddock dengan mengintegrasikan model Kano dan metode AHP (*Analytic Hierarchy Process*), dan mengetahui respon teknis untuk menanggapi prioritas kebutuhan pelanggan. Data diperoleh dengan proses wawancara dengan pihak pengelola Pencucian Mobil Paddock dan penyebaran kuesioner kepada para pelanggan Pencucian Mobil Paddock.

Penelitian ini menggunakan 21 atribut kualitas jasa berdasarkan metode *Servqual (Service Quality)*. Hasil dari pengolahan data menggunakan model Kano menyatakan bahwa terdapat 5 atribut yang diambil dari koefisien negatif terbesar dari masing-masing dimensi. Yang kemudian diolah menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dengan bantuan *Expert Choice 2000* untuk mengetahui prioritas perbaikannya. Atribut-atribut tersebut secara urut adalah Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil (*Assurance 2*), Kenyamanan kondisi fisik layanan (bangunan, ruangan tunggu, tempat duduk, meja,dll) (*Tangibility 4*), pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status sosial (*Emphaty 5*), Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan (*Responsibility 3*), Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil (*Reliability 2*).

Dari kelima atribut tersebut didapatkan respon teknis untuk perbaikan kualitas layanan dari pihak pengelola Pencucian Mobil Paddock. Memasang kamera CCTV di tempat pencucian mobil, Menyediakan loker untuk menyimpan barang-barang yang masih ada di dalam mobil, Menyediakan kartu pencatatan barang yang dititipkan, Perluasan, perbaikan dan dekorasi ulang ruang tunggu, Memisahkan antara ruang tunggu perokok dan ruang tunggu bebas rokok, Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan, Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan, Menambah jumlah karyawan, Penetapan standar waktu pencucian mobil.

Kata Kunci : *Service Quality (Servqual)*, model Kano, *Analytic Hierarhy Process (AHP)*, perbaikan kualitas.