

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA DENGAN
METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN TRIZ (*THEORIYA
RESHENIYA IZOBREATATELSKIKH ZADATCH*)
(STUDI KASUS LAVA TOUR MJAK JEEP MERAPI)**

Bayu Wahyu Nirwana^{*1}, Ari Zaqi Al Faritsy²

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari No63,
Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164 e-mail:

E-mail: ^{*1}bayuwn11@gmail.com, ²ari_zaqi@uty.ac.id

ABSTRAK

Salah satu usaha yang bergerak dibidang pariwisata di Kota Yogyakarta adalah Lava Tour Mjak Jeep Merapi. Keberadaan destinasi wisata ini diimbau untuk senantiasa mengutamakan pada aspek pelayanan, kepuasan dan keselamatan terhadap wisatawan. Dalam Penelitian ini terdapat permasalahan pada kondisi kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen serta bagaimana untuk mendapatkan perbaikan kualitas yang sesuai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen serta mendapatkan perbaikan kualitas yang sesuai. Pada penelitian ini, metode SERVQUAL menggunakan dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai atribut pertanyaan kuesioner. Metode TRIZ digunakan untuk menghasilkan berbagai alternatif solusi inovatif yang memperhatikan berbagai unsur kontradiktif yang berupaya mencapai win-win solution. Hasil peneltian menunjukkan bahwa atribut yang memiliki GAP negatif lebih banyak dibanding GAP positif. Dengan metode TRIZ dapat dilakukan beberapa perbaikan seperti kebersihan dan kerapihan basecamp, penampilan karyawan, daya tanggap dalam menghadapi suatu hal yang terkait dengan konsumen, pelayanan terhadap konsumen, serta perbaikan ketersediannya peralatan yang memadai. Atribut yang memiliki nilai GAP negatif yang terbesar adalah karyawan kurang membantu kesulitan pelanggan dengan skor -0,18, jadi atribut tersebut menjadi poin utama untuk perbaikan dalam hasil dari metode SERVQUAL.

Kata Kunci : *Servqual, TRIZ, Service Quality*, Peningkatan Kualitas, Pelayanan Jasa

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT USING SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) AND TRIZ (THEORIYA RESHENIYA
IZOBREATATELSKIKH ZADATCH) METHODS**

(CASE STUDY OF LAVA TOUR MJAK JEEP MERAPI)

ABSTRACT

Lava Tour Mjak Jeep Merapi is one of the tourism businesses in Yogyakarta that focuses on providing tourism services. This tourist destination is encouraged to always prioritize service, satisfaction, and safety for tourists. This study addresses the issue of the gap between consumer perception and expectations and explores solutions for achieving quality improvements that meet consumer needs. This study aims to identify the disparity between consumer perception and expectations and make necessary quality enhancements. This study utilizes the SERVQUAL method, which asks about service dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as attributes in the questionnaire. The TRIZ approach is utilized to generate various alternative and innovative solutions that address conflicting elements to achieve a mutually beneficial resolution. The research findings indicate that there are more attributes with negative GAPs than positive GAPs. The TRIZ method can implement numerous enhancements, including the cleanliness and organization of the base camp, employee presentation, responsiveness in addressing consumer concerns, customer service, and improvements in the availability of adequate equipment. The attribute with the largest negative GAP value is the lack of helpfulness exhibited by employees towards customers, with a score of -0.18, making it the focal point for improvement in the results of the SERVQUAL method.

Keywords: *Servqual, TRIZ, Service Quality, Quality Improvement, Service*

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R., & Lukandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan menggunakan metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus: Cafe Giri Hills Di Kota Gresik). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VIII*, 1(1), 223–230.
- Anawati, F. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus: Bus Rapid Transit Trans Jateng Koridor I Stasiun Tawang-Terminal Bawen). *Fakultas Teknologi Industri*, 1–93.
- Andivas, ., Cahyo, W. N., & ansur, A. (2019). Desain Inovasi Sistem Pelayanan Pada Bisnis Trasportasi Dengan metode Servqual Dan Pendekatan TRIZ. *Teknoin*, 25(2), 126–133. <https://doi.org/10.20885/Teknoin.Vol25.Iss2.Art6>
- Bachtyar, B., Arief, J., & Haki, R. (2015). *4_Peningkatan Kualitas Layanan Jasa AHP Dan TRIZ*. 193–200.
- Cahya Nugraha, R., & Haryono, K. (2022). metode TRIZ Untuk Meningkatkan Kreativitas Dan Inovasi Pada Bidang Bisnis Dan Manajemen Melalui Aplikasi Berbasis Mobile. *Automata*, 3(2). <https://journal.uin.ac.id/AUTOMATA/Article/View/24190>
- Dhedy Yuswandi, H. S. (2021). Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan menggunakan metode Servqual Dan TRIZ Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen Pada CV. XYZ. *Institut Teknologi Adhi Taa Surabaya*, 127–133.
- Dirang, . (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan TRIZ*.
- Fadiyah, A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Bimbingan Belajar Amsterdam Institute Dengan metode Servqual, PGCV, Dan TRIZ= Analysis Of Education Services* <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/31335/>
- Fadiyah, A., Amar, K., & Tahir, N. (2023). Analysis of Education Service Quality at XYZ Institute with Servqual, PGCV, dan TRIZ Methods. *Jurnal Teknik Industri*, 13(3), 266-272
- Sanyuan, F. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Kendaraan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ di PT. Bestindo Cakra Utama.
- Kinanti, R. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Tour And Travel Dengan metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di PT Graha Nirwana Wisata Trans). *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Kose, I., & Guner, S. (2020). A New Approach That Proposes TRIZ As A Creative Proble Solving Technique In Health Services. *Pressacadeia*, 7(2), 67–79. <https://doi.org/10.17261/Pressacadeia.2020.1200>
- Larasati, D. (2020). Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Di Enak'E oro Resto And Coffee Dengan metode Servqual Dan Triz. *Core.Ac.Uk*. <https://core.ac.uk/download/pdf/362047384.pdf>
- Neyland, J. S. C., ende, J., & Rebet, . E. (2022). Aplikasi metode Servqual Dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Di Salah Satu Bengkel Otomotif Di Kota Manado. *JB I UNSRAT (Jurnal Iliah anajeen Bisnis Dan Inovasi*

- Universitas Sam Ratulangi*., 9(1), 42–53.
<https://doi.org/10.35794/Jbi.V9i1.36703>
- Nurfitri Iro'ah, S. W. E. S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus: Puskesmas Parit Haji Husin II Kec. Pontianak Tenggara). *Biaster: Buletin Iliah ateatika, Statistika Dan Terapannya*, 8(3), 505–514. <https://doi.org/10.26418/Bbist.V8i3.33785>
- Oihu, W., Tutuhaturnewa, A., & Kakerissa, A. L. (2022). *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan metode*. 2(1).
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, . S. (2019). Penerapan metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/Opsi.V12i1.2827>
- RAHARDJO, G. S. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pemakai Motor Kawasaki 250 Cc Dengan metode Servqual Dan Triz*. <http://repository.upnjati.ac.id/id/eprint/4934%0Ahttp://repository.upnjati.ac.id/4934/1/COVER.pdf>
- Rahayu, S., & Lukmandono. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus : Di PT Pos Indonesia KPRK Tuban). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VII 2019- Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 309–314.
- Restuadhi, Y., Farida, N., & Budiato, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang. *Implementasi Pendekatan DAIC Untuk Perbaikan Proses Produksi Pipa PVC (Studi Kasus PT. Rusli Vinilon)*, 16, 91 – 96.
- Rhamadi, A. D. (2023). *Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop*.
- Rishandani, N. S. (2020). Analysis Of Customer Satisfaction And Proposed Improvement In The Indonesian Digital Home (Indihome) Fiber Internet Service Industry Using Servqual And TRIZ Contradiction Matrix Methods. *Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia*, 12(2), 6. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>
- Riyanto, P. (Universitas . S. (2019). *Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality Dan TRIZ (Theory Of Inventive Problem Solving) (Studi Kasus : Ruah Sakit XYZ Di Kabupaten Sukoharjo)*.
- Santoso, H. (2006). eningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa elalui Pendekatan Integrasi etoda Servqual-Six Siga Atau Servqual-QFD. *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 1(1), 85. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>
- Singgih, . L., Asara, . A. A., & Haki, I. . (2022). Service Quality Iproveent At International Airport In Indonesia Using Service Quality And Theory Of Inventive Proble Solving (TRIZ). In *AC International Conference Proceeding Series* (Vol. 1, Issue 1). Association For Coputing achinery. <https://doi.org/10.1145/3557738.3557840>
- Suryarifani, S., AM, M. D., & Mulyati, D. S. (2019). Proposed Improvement of Service Quality Using the Service Quality Model (Servqual) and the Triz Method (Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch) (Case Study: Sariningsih Hospital). *Proceedings of Industrial Engineering*, 41-47.