

Penentuan Kualitas Pelayanan Jasa Wisata Dengan Metode Service Quality (*Servqual*) dan Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (*TRIZ*)

Bayu Wahyu Nirwana

bayuwn11@gmail.com

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Teknologi Yogyakarta

Ari Zaqi Al-Faritsy

ari_zaqi@uty.ac.id

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Teknologi Yogyakarta

Glagahsari St No.63, Warungboto, Umbulharjo, Yogyakarta, DIY 55164

Korespondensi penulis: bayuwn11@gmail.com

Abstract. *One of the businesses operating in the tourism sector in the city of Yogyakarta is Lava Tour Mjak Jeep Merapi. In this research, there are problems regarding the gap between consumer perceptions and expectations and how to obtain appropriate quality improvements. The aim of this exploration is to find similarities between consumer perceptions and assumptions and to obtain appropriate quality improvements. As an attribute of questionnaire questions, the SERVQUAL method utilizes service dimensions such as realism, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The TRIZ method is used to produce various innovative solutions. The research results show that there are more attributes that have negative GAPs than positive GAPs. With the TRIZ method, several improvements can be made, such as the cleanliness and tidiness of the base camp, employee appearance, responsiveness in dealing with customers, service to customers, as well as improving the availability of adequate equipment. The attribute that has the largest negative GAP value is employees not helping customers with difficulties with a score of -0.18, so this attribute is the main point for improvement in the results of the SERVQUAL method.*

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

Abstrak. Salah satu usaha yang bergerak dibidang pariwisata di Kota Yogyakarta adalah Lava Tour Mjak Jeep Merapi. Dalam Penelitian ini terdapat permasalahan pada kondisi kesenjangan antara realisasi dan ekspektasi konsumen serta bagaimana untuk mendapatkan peningkatan kualitas yang sesuai. Sebagai atribut pertanyaan kuesioner, metode SERVQUAL memanfaatkan dimensi layanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode TRIZ digunakan untuk menghasilkan berbagai solusi inovatif. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang memiliki GAP negatif lebih banyak dibanding GAP positif. Dengan metode TRIZ dapat dilakukan beberapa perbaikan seperti kebersihan dan kerapian basecamp, penampilan karyawan, daya tanggap dalam menghadapi konsumen, pelayanan terhadap konsumen, serta perbaikan ketersediannya peralatan yang memadai. Atribut yang memiliki nilai GAP negatif 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.

LATAR BELAKANG

Salah satu usaha yang bergerak dibidang pariwisata di Kota Yogyakarta adalah Lava Tour Mjak Jeep Merapi. Tempat wisata ini memberikan sensasi alternatif dari wisata gunung lainnya, karena kita bisa menikmati kesejukan pepohonan yang rindang dan suasana yang tenang. Selain itu, keberadaan destinasi wisata ini diimbau

Received Mei 30, 2024; Revised Juni 26, 2024; Juli 01, 2024

Bayu Wahyu Nirwana, bayuwn11@gmail.com

untuk senantiasa mengutamakan pada aspek pelayanan, kepuasan dan keselamatan terhadap wisatawan. Beberapa atribut yang menjadi permasalahan pada kualitas pelayanan di Lava Tour Mjak Merapi antara lain yaitu kebersihan dan kerapihan basecamp, penampilan karyawan basecamp, daya tanggap dalam menghadapi konsumen, pelayanan terhadap konsumen, serta perbaikan ketersediaannya peralatan yang memadai.

Metode *Service Quality Method (Servqual)* dan metode Triz dapat digunakan sebagai alat ukur peningkatan kualitas pelayanan Lava Tour Mjak Jeep Merapi dan didasarkan pada metode penelitian sebelumnya. Beberapa fenomena dan hasil dari data yang ada, dapat dianalisis menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan juga metode *TRIZ* dengan harapan bahwa wisata jeep ini akhirnya dapat memenuhi ekspektasi konsumen dari segi apapun terutama untuk kualitas pelayanan yang diberikan.

KAJIAN TEORITIS

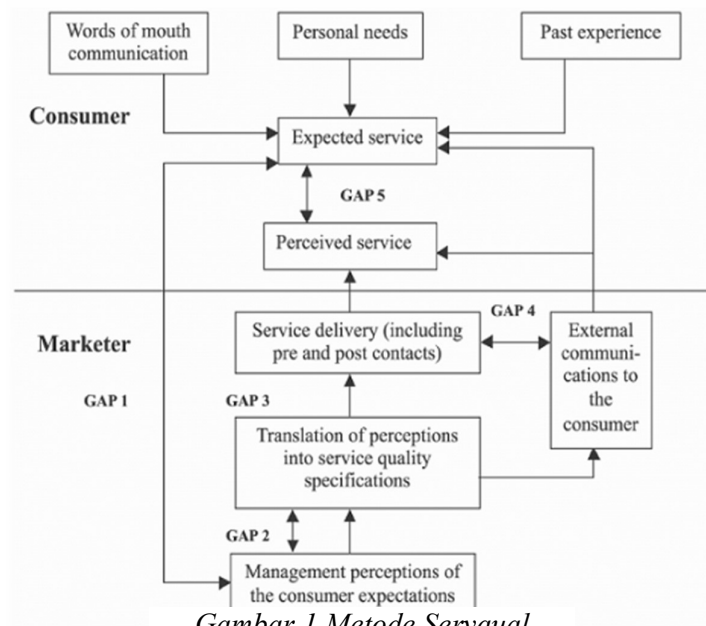
Berdasarkan penelitian saya dengan judul "Anallisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) dan TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*) " sudah banyak digunakan pada beberapa kasus penelitian terdahulu seperti (Dhedy Yuswandi et, al 2022) melakukan penelitian di salah satu perusahaan. Hasil dari metode *Servqual* terdapat 5 atribut yang kurang dari total 14 atribut pelayanan yang selanjutnya akan dilakukan analisa solusi perbaikan menggunakan metode *TRIZ*. Dari pengolahan data tersebut, dapat dilakukan solusi perbaikan sesuai dengan 3 prinsip inventif *TRIZ* yaitu prinsip no. 10 *preliminary action*, prinsip no. 15 *dynamics* dan prinsip no. 32 *color changes*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah berupa waktu dan tempat atau lokasi penelitian yang diteliti, dimana lokasi penelitian ini dilakukan di Lava Tour Mjak Jeep Merapi. Kemudian objek yang diteliti pada penelitian ini adalah data dari hasil nilai ekspektasi dan realita pelanggan pada kualitas pelayanan jasa yang ada di Lava Tour Mjak Merapi.

METODE PENELITIAN

Metode Servqual

Kualitas pelayanan dicirikan sebagai rata-rata kesenjangan antara wawasan pelanggan dan asumsi pada *service* yang disajikan oleh suatu organisasi. Ada lima elemen utama *Servqual* yaitu, "*tangibles*," "*reliability*," "*responsiveness*," "*assurance*," dan "*emphasis*" yang merupakan faktor penentu kualitas layanan. Lima dimensi atau aspek

mendasar dari *Servqual* harus dimasukkan ke dalam ukuran kinerja layanan yang tepat dan komprehensif.



*Gambar 1 Metode Servqual
(Sumber : (Neyland et al., 2022))*

Metode TRIZ

TRIZ atau *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*, atau TIPS (*Theory of Inventive Problem Solving*) adalah prosedur yang digunakan untuk menyampaikan rencana perbaikan elektif inventif yang mempertimbangkan bagian-bagian masalah berbeda yang mencoba mencapai tindakan yang saling menguntungkan. 39 parameter sistem yang menyebabkan masalah telah dipilih oleh TRIZ untuk mewakili kontradiksi teknis tersebut. Sedangkan untuk membantu seorang peneliti dalam mencari solusi atas permasalahan yang ada, terdapat 40 prinsip TRIZ yang dapat digunakan sebagai petunjuk.

Dalam setiap maintenance menggunakan teknik TRIZ ada 4 tahapan yang harus diselesaikan, yaitu:

- a) Mendefinisikan masalah, secara khusus menggambarkan faktor-faktor yang menyebabkan masalah tersebut dalam kualitas yang ingin ditingkatkan.
- b) Menangani masalah, lebih spesifiknya mencari kehadiran yang muncul dari kualitas yang perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan 39 parameter, dan

- c) Penilaian tatanan, khususnya penilaian terhadap tatanan yang diperoleh dengan menggunakan prinsip 40 TRIZ.
- d) Usulan peningkatan.

Tabel 1 39 Parameter dan 40 Prinsip TRIZ

The 39 Engineering Parameters	The 40 Inventive Principles
1. Weight of moving object 2. Weight of nonmoving object 3. Length of moving object 4. Length of nonmoving object 5. Area of moving object 6. Area of nonmoving object 7. Value of moving object 8. Value of nonmoving object 9. Speed 10. Force 11. Tension, pressure 12. Shape 13. Stability of object 14. Strength 15. Durability of moving object 16. Durability of nonmoving object 17. Temperature 18. Brightness 19. Energy spent by moving object 20. Energy spent by nonmoving object 21. Power 22. Waste of energy 23. Waste of substance 24. Loss of information 25. Waste of time 26. Amount of substance 27. Reliability 28. Accuracy of measurement 29. Accuracy of manufacturing 30. Harmful factors acting on object 31. Harmful side effects Tension, pressure 32. Manufacturability 33. Convenience of use 34. Repairability 35. Adaptability 36. Complexity of device 37. Complexity of control 38. Level of automation 39. Productivity	1. Segmentation 2. Extraction 3. Local Quality 4. Asymmetry 5. Combining 6. Universality 7. Nesting 8. Counterweight 9. Prior counter-action 10. Prior action 11. Cushion in advance 12. Equipotentiality 13. Inversion 14. Spheroidality 15. Dynamism 16. Partial or overdone action 17. Moving to a new dimension 18. Mechanical vibration 19. Periodic action 20. Continuity of a useful action 21. Rushing through 22. Convert harm into benefit 23. Feedback 24. Mediator 25. Self-service 26. Copying 27. Inexpensive, short-lived object for expensive, durable one 28. Replacement of a mechanical system 29. Pneumatic or hydraulic construction 30. Flexible membranes or thin film Prior action 31. Use of porous material 32. Changing the color 33. Homogeneity 34. Rejecting and regenerating parts 35. Transformation of the physical and chemical states of an object 36. Phase transformation 37. Thermal expansion 38. Use strong oxidizers 39. Inert environment 40. Composite materials

(Sumber : A.L. Aaral, et al (2022))

HASIL DAN PEMBAHASAN

Item Kuesioner

Item kuesioner yang terdiri dari dimensi dan atribut pertanyaan disajikan dengan bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 2 Item Dimensi dan Atribut Servqual

No	Item	Atribut	Keterangan
1.	<i>Enduring Service Intensifiers</i>	RV1	Respon karyawan dalam membalas chat (via online) pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
2.	<i>Personal Need</i>	R1	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
3.	<i>Transitory Service Intensifiers</i>	RV2	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
4.	<i>Perceived Service Alternatives</i>	R2	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
5.	<i>Self-Perceived Service Role</i>	RV3	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi
6.	<i>Situastional Factors</i>	RV4	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
7	<i>Explicit Service Promises</i>	R3	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
8.	<i>Implicit Service Promises</i>	A1	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi
9.	<i>Word of Mouth</i>	T1	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi
10.	<i>Past Experience</i>	R4	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
11.	<i>Word of Mouth</i>	T2	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi
12.	<i>Implicit Service Promises</i>	A2	Kapasitas dan kelengkapan peralatan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia
13.	<i>Personal Need</i>	R5	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia
14.	<i>Implicit Service Promises</i>	A3	Kemudahan Jaminan/Garansi Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia

Uji Validalitas

Berikut tabel 3 yaitu uji validalitas :

Tabel 3 Uji Validalitas

No	Atribut Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	p (Sig.)	Keterangan
1	P1	0.892	0.312	0.001	Valid
2	P2	0.842	0.312	0.001	Valid
3	P3	0.833	0.312	0.001	Valid
4	P4	0.891	0.312	0.001	Valid
5	P5	0.770	0.312	0.001	Valid
6	P6	0.826	0.312	0.001	Valid
7	P7	0.852	0.312	0.001	Valid
8	P8	0.850	0.312	0.001	Valid
9	P9	0.765	0.312	0.001	Valid
10	P10	0.893	0.312	0.001	Valid
11	P11	0.786	0.312	0.001	Valid
12	P12	0.830	0.312	0.001	Valid
13	P13	0.870	0.312	0.001	Valid
14	P14	0.759	0.312	0.001	Valid
15	P15	0.881	0.312	0.001	Valid
16	P16	0.894	0.312	0.001	Valid
17	P17	0.858	0.312	0.001	Valid
18	P18	0.825	0.312	0.001	Valid
19	P19	0.913	0.312	0.001	Valid
20	P20	0.789	0.312	0.001	Valid
21	P21	0.877	0.312	0.001	Valid
22	P22	0.878	0.312	0.001	Valid
23	P23	0.717	0.312	0.001	Valid
24	P24	0.873	0.312	0.001	Valid
25	P25	0.833	0.312	0.001	Valid
26	P26	0.922	0.312	0.001	Valid
27	P27	0.818	0.312	0.001	Valid
28	P28	0.826	0.312	0.001	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat dilihat pada tabel bahwa r-hitung yang dihasilkan >0.50 dan juga hasil sigma menunjukkan <0.005 dengan hasil nilai 0.001 pada tiap variabel dibawah maka dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dalam eksplorasi ini, metode Cronbach's Alpha digunakan untuk menguji kualitas survei yang tak tergoyahkan. Suatu survei dikatakan solid jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Tabel di bawah ini menampilkan hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
28	0.984	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, didapatkan hasil seperti pada tabel bahwa Cronbach's Alpha yang dihasilkan dengan nilai 0.984 dimana syarat dengan nilai $>.6$ diterima dan $>.7$ merupakan baik, maka hasil dinyatakan reliabel.

Uji Servqual

1. Mengukur Kualitas Pelayanan (*Servqual*)

. Berikut tabel perhitungan nilai ekspektasi dan realita konsumen Lava Tour Mjak Jeep Merapi :

Tabel 5 Uji Servqual

No	Ekspektasi	Realita	Hasil Skor Ekspektasi	Hasil Skor Realita
1.	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi	3,35	3,4
2.	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi	3,42	3,62
3.	Kapasitas dan kelengkapan peralatan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Kapasitas dan kelengkapan peralatan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,7	3,6
4.	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,67	3,52
5.	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,72	3,57
6.	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,5	3,62

7.	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,57	3,65
8.	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,5	3,55
9.	Respon karyawan dalam membalas chat (via online) pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Respon karyawan dalam membalas chat (via online) pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,57	3,57
10.	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep merapi	3,62	3,8
11.	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,25	3,37
12.	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,65	3,67
13.	Kemudahan Jaminan/Garansi Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Kemudahan Jaminan/Garansi Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,4	3,32
14.	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,72	3,77

2. Menentukan GAP Ekspektasi & Realita (Pelayanan Jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi)

Berikut tabel ekspektasi dengan realita kualitas pelayanan jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi:

Tabel 6 GAP Ekspektasi dan Realita

No	Ekspektasi	Realita	Hasil Skor Ekspektasi	Hasil Skor Realita	Rata-rata Skor
1.	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi	3,35	3,4	- 0,05
2.	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi	3,42	3,62	-0,2
3.	Kapasitas dan kelengkapan peralatan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Kapasitas dan kelengkapan peralatan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,7	3,6	0,1
4.	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,67	3,52	0,15
5.	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,72	3,57	0,15
6.	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,5	3,62	-0,12
7	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,57	3,65	-0,08

*Penentuan Kualitas Pelayanan Jasa Wisata Dengan Metode Service Quality (Servqual)
dan Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (TRIZ)*

8.	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,5	3,55	-0,05
9.	Respon karyawan dalam membalas chat (via online) pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Respon karyawan dalam membalas chat (via online) pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,57	3,57	0
10.	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep merapi	3,62	3,8	-0,18
11.	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,25	3,37	-0,12
12.	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,65	3,67	-0,02
13.	Kemudahan Jaminan/Garansi Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	Kemudahan Jaminan/Garansi Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia	3,4	3,32	0,08
14.	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi	3,72	3,77	-0,05

Metode TRIZ

1. Item Ekspektasi dan Harapan

Untuk item ekspektasi dan harapan yang hasil tidak tercapai adalah dengan item sebagai berikut:

Tabel 7 Item Ekspektasi dan Harapan

<i>Word of Mouth</i>	T1	Suasana basecamp Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang bersih dan rapi
<i>Word of Mouth</i>	T2	Penampilan karyawan Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang rapi
<i>Self-Perceived Service Role</i>	RV3	Pelayanan yang cepat dan tepat oleh jasa Lava Tour Mjak Jeep Merapi
<i>Implicit Service Promises</i>	A1	Memberikan ketepatan pelayanan sesuai dengan reservasi di Lava Tour Mjak Jeep Merapi
<i>Personal Need</i>	R5	Stok jeep dan perlengkapan lainnya di Lava Tour Mjak Jeep Merapi yang tersedia
<i>Past Experience</i>	R4	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
<i>Transitory Service Intensifiers</i>	RV2	Ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
<i>Situastional Factors</i>	RV4	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi
<i>Perceived Service Alternatives</i>	R2	Karyawan membantu kesulitan pelanggan Lava Tour Mjak Jeep Merapi

2. Pengelompokan Item TRIZ

Dapat dilihat dari hasil uji *Servqual* bahwa atribut masih bernilai negatif (minus), maka dari itu sebanyak 9 pertanyaan yang bernilai minus (negatif) harus diperbaiki.

3. Solusi Perbaikan Atribut dengan TRIZ

Perbaikan untuk Atribut dengan menggunakan metode TRIZ dengan mengacu pada tabel parameter dan tabel prinsip TRIZ. Solusi ini berfokus pada hasil gap atau rata-rata skor yang didapatkan dari hasil uji *Servqual* :

a) Basecamp yang bersih dan rapi

Solusi ini bisa dipecahkan menggunakan prinsip nomor 3 yaitu *Local Quality* dan juga prinsip no. 17 yaitu *Moving to a new dimension*.

b) Penampilan karyawan

Berikutnya untuk poin kedua, solusi ini bisa dipecahkan menggunakan prinsip no. 21 (*Rushing through*) dan juga prinsip no. 22 (*Convert harm into benefit*).

c) Cepat dan tanggap menghadapi keluhan konsumen

Poin ketiga, dapat dilakukan solusi ini bisa dipecahkan menggunakan prinsip no. 23 (*Feedback*) dan juga prinsip no. 24 (*Mediator*).

d) Pelayanan terhadap konsumen

Berikutnya untuk permasalahan pada poin ini solusi ini bisa dipecahkan menggunakan prinsip nomor 28 (*Replacement of a mechanical system*) dan juga prinsip nomor 36 (*Phase transformation*).

e) Ketersediaan alat dan perlengkapan

Untuk poin terakhir, pengaturan ini dapat diselesaikan dengan menggunakan pedoman no. 27 (*Cheap things that last a short time are replaced by expensive things that last a long time*) dan asas no 35 (*Change of the physical and substance condition of an article*).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dilihat dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 9 atribut kualitas pelayanan yang perlu menjadi perhatian khusus oleh pihak Lava Tour Mjak Jeep Merapi, yaitu suasana basecamp yang bersih dan rapi, penampilan karyawan yang rapi, pelayanan yang tepat dan cepat, memberikan ketepatan pelayanan sesuai reservasi, stok jeep & perlengkapan lainnya yang tersedia, ketelitian dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, ketanggapan karyawan dalam menyambut pelanggan, respon karyawan terhadap keluhan pelanggan, dan karyawan membantu kesulitan pelanggan.

Perbaikan yang dapat dikembangkan oleh pihak Lava Tour Mjak Jeep Merapi adalah menjaga kebersihan dan kerapian basecamp, menggunakan seragam yang sama agar terlihat rapi dan menarik, menanggapi keluhan konsumen dengan daya tanggap yang baik, melakukan perubahan pelayanan agar lebih menarik konsumen, melakukan penyediaan alat untuk jangka panjang, tepat waktu dalam proses pelayanan konsumen, membantu kesulitan konsumen dengan baik, serta memberikan perhatian kepada konsumen secara penuh.

DAFTAR REFERENSI

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/eprint/31335/>
- 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 Problem Solving Technique In Health Services. *Pressacadeia*, 7(2), 67–79. <https://doi.org/10.17261/Pressacadeia.2020.1200>
- 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. *JBI UNSRAT (Jurnal Iliah anajeen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1), 42–53. <https://doi.org/10.35794/Jbi.V9i1.36703>