



Penerapan Metode P-C-P untuk Meningkatkan Kualitas Layanan: Studi Kasus di Restoran Ayam Goreng Mama Surabaya

Theresia Pawitra* dan Rosita Meitha
Jurusan Teknik Industri, Universitas Surabaya
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293, Indonesia
E-mail*: us6150@wof.ubaya.ac.id

Abstrak

Ketatnya persaingan memicu perlunya strategi-strategi yang menitikberatkan pada usaha-usaha perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan adalah SERVQUAL. Aplikasi SERVQUAL menggolongkan kualitas layanan menjadi 5 dimensi yang berbeda yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Namun, metode ini mempunyai beberapa kelemahan, yaitu: tidak dapat mengukur keunikan dari industri jasa, kelima dimensi SERVQUAL tidaklah cukup untuk mengukur idiosyncrasies of individual services, dan Pengukuran harapan dan persepsi membuat kuesioner menjadi terlalu panjang. Metode P-C-P dapat dijadikan alternatif untuk mengeliminir kelemahan-kelemahan SERVQUAL tersebut. Selain itu metode P-C-P juga mengevaluasi experiential marketing dari industri yang bersangkutan. Model ini dapat digambarkan sebagai piramid dengan puncaknya pivotal attributes, bagian tengah: core attributes dan dasarnya: peripheral attributes. Makalah ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi model P-C-P pada restoran Ayam Goreng Mama Surabaya.

Kata kunci: kepuasan konsumen, pivotal-core and peripheral method

Abstract

One of the famous method for evaluating service quality is SERVQUAL. The SERVQUAL model classified service quality into 5 dimensions, i.e. tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. However, several researchers found its limitations, such as: SERVQUAL is unable to measure the unique attributes, the five dimensions are inadequate to deal with the idiosyncrasies of individual services, and a single scale is sufficient to measure service quality as opposed to two separate measurements of expectations and perceptions. Consequently, Philip and Stewart [6] developed a new framework called the P-C-P attributes model to improve the SERVQUAL method. This model is based on three classes of attributes- Pivotal, Core and Peripheral. Core and Peripheral attributes addresses five dimensions of SERVQUAL, whereas Pivotal attributes evaluates the EXEM modules. This paper aims to describe the implementation of P-C-P model in Ayam Goreng Mama Restaurant in Surabaya.

Keywords: customer satisfaction, pivotal-core and peripheral method

1. Pendahuluan

Dalam menghadapi era persaingan yang ketat beserta krisis ekonomi yang berkepanjangan, kualitas layanan menjadi bagian penting dari praktek bisnis. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi industri untuk dapat mengukur tingkat keefektifan kualitas layanannya. Instrumen yang paling sering digunakan adalah SERVQUAL.

Meskipun SERVQUAL diaplikasikan secara luas oleh akademisi maupun praktisi diberbagai macam industri maupun negara, beberapa periset mempertanyakan sisi konseptual dan operasional dari model tersebut [1-5]. Secara spesifik, mereka berpendapat bahwa SERVQUAL tidak dapat mengukur keunikan dari industri jasa dan kelima dimensi SERVQUAL tidaklah cukup untuk mengukur *idiosyncrasies of individual services*. Dari sisi