

ANALISIS KUALITAS LAYANAN RESTORAN DENGAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

Oleh:

Mohammad Setiawan

171020700138

Progam Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2023



Pendahuluan

Restoran kartikasari adalah sebuah bisnis tata boga yang yang bergerak di bidang makanan siap saji mancanegara dengan menu favorit chinese food, usaha ini berdiri sekitar tahun 1992

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah antrian pesanan yang panjang dikarenakan hanya ada 2 koki sedangkan permintaan pelanggan semakin bertambah sehingga ada pelanggan tidak bisa dilayani dengan baik ditambah lagi orderan dari sitem online (go food)

Salah satu kasus dengan 3 metode : restoran mangamati situasi yang digunakan untuk mengurangi antrian pesanan makanan agar meningkatnya kualitas layanan

Rumusan Masalah

bagaimana kualitas layanan pada restoran kartikasari dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*) IPA (*Importance Performance Analysis*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga tingkat pembelian pada restoran menjadi lebih maksimal



Metode

Metode servqual

suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan dengan penilaian antar gap penyedia jasa dan penerima jasa

Metode IPA

dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis.

Metode QFD

konsep yang menyediakan sarana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan teknis yang tepat untuk setiap tahap pengembangan produk

Hasil

METODE SERVQUAL

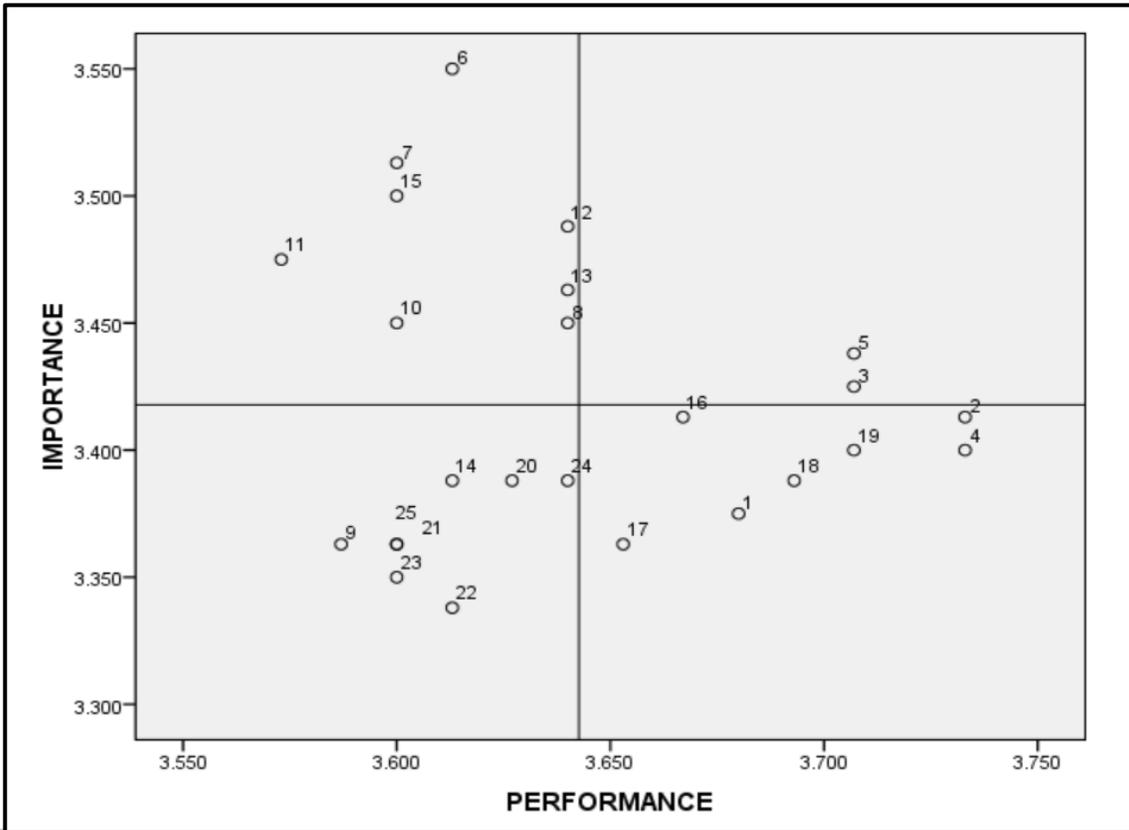
No	Variabel Pelayanan	Kinerja	Harapan	GAP (K - H)
1	RL6	3,613	3,787	-0,174
2	RL7	3,600	3,747	-0,147
3	RL8	3,640	3,680	-0,040
4	RL10	3,600	3,680	-0,080
5	RS11	3,573	3,707	-0,134
6	RS12	3,640	3,720	-0,080
7	RS13	3,640	3,693	-0,053
8	RS15	3,600	3,733	-0,133

Dari 25 atribut pertanyaan terdapat 8 gap yang paling tinggi dimana gap adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja penyedia jasa



Hasil

METODE IPA



Kuadaran 1 : RL 06, RL 07, RL 08, RL 10, RS 1, RS 12, RS 13, RS 15

Kuadaran 2 : TA 03 dan TA 05

Kuadaran 3 : RL 09 ,RS 14, AS 20, EM 21, EM 22, EM 23, EM 24, EM 2

Kuadaran 4 : TA 01, TA 02, TA 04 , AS 16, AS 17, AS 18, AS 19

METODE QFD

Rumah HOOQ adalah Alat analisis dengan mengisi beberapa tahapan rancangan dan sistim kerja yang bisa menjadikan alternatif *customer need* dan *technical respons*

	Technical Responses (How)							Importance/Clarity	Satisfaction/Performance	Cost	Experience/Reliability	Sales/Promotion	Flexibility	Maintenance/Reliability	Customer Performance	
	1	2	3	4	5	6	7								Customer Satisfaction	Customer Complaint
Menjaga kecepatan dan kualitas servis pada jam ramai	▼			▲				3,787	3,613	4	1,107	1	4,192	0,096	3,613	3,667
Setiap karyawan menerapkan 3S kepada pelanggan yaitu budaya senyum, salam dan sapa.				▼				3,747	3,600	4	1,111	1,2	4,996	0,115	3,600	3,627
Sistematika pelayanan dimulai dari masuknya pelanggan ke outlet sampai pada diterimanya pesanan dimanja diatur sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada	▲		•					3,680	3,640	4	1,099	1,2	4,853	0,111	3,640	3,613
Pembayaran dilakukan diakhir, setelah pelanggan menerima dan mendapatkan pelayanan, pembayaran dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.								3,680	3,600	4	1,111	1,5	6,133	0,141	3,600	3,533
Setiap produk yang akan dijual melalui uji coba sehingga standar produk dan rasanya tidak berubah					•			3,707	3,573	4	1,119	1,5	6,224	0,143	3,573	3,520
Asisten juru masak, koki maupun koki eksekutif mampu bertukar posisi dalam keadaan apapun	•							3,720	3,640	4	1,099	1,5	6,132	0,141	3,640	3,467
Kecepatan koki, kasir dan pelayan selalu tepat waktu dalam menangani bidangnya masing-masing	•							3,693	3,640	4	1,099	1,2	4,870	0,112	3,640	3,640
Respon yang baik terhadap keluhan semua pelanggan				•				3,733	3,600	4	1,111	1,5	6,222	0,143	3,600	3,507
Total	28	3	9	19	9	6	9									
Contribution	3,469	0,428	1,001	2,411	1,572	0,771	1,6									
Normalized Contribution	0,308	0,036	0,089	0,214	0,140	0,069	0,142									
Ranking (Prioritas)	#####	#####	#####	#####	#NAME?	#####	#NAME?									

Pembahasan

1

- Gap *SERVQUAL* berisi atribut RL 06, RL 07, RL 08, RL10, RS 11, RS 12, RS 13, RS 15, atribut diatas menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara pelanggan dengan pihak penyedia jasa, pelayanan yang prima adalah bentuk cara untuk mengurangi gap walaupun tidak 100% bisa menghilangkan gap namun cara itu mampu mengurangi nilai gap

2

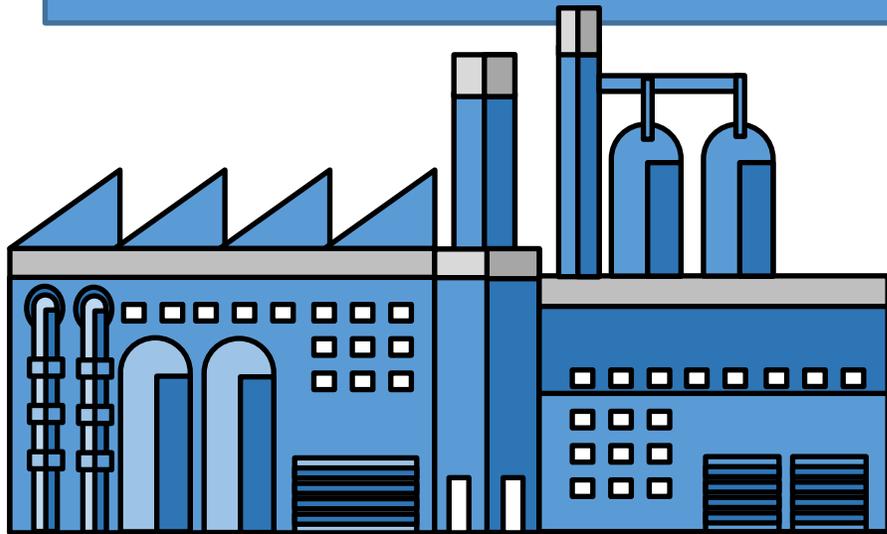
- respon teknis mulai dari nilai terbesar sampai yang tekecil yaitu
- Pengembangan kemampuan semua karyawan.
- -Menjaga Kualitas rasa makanan dan minuman.
- -Menjaga kebersihan kerapian dan estetitika restoran.
- -Menumbuhkan rasa aman dan nyaman restoran.
- -Pemilihan bahan baku, alat memasak dan perlengkapan yang tepat.
- -Menumbuhkan rasa empati, kesopanan, rasa tanggung jawab dan disiplin.
- -Penataan area dan fasilitas yang bagus.

3

- atributnya yaitu, di kuadran 1 terdapat atribut RL 06, RL 07 , RL 08, RL10, RS 11, RS12 ,RS13, dan RS 15, Sedangkan di kuadran 3 terdapat atribut RL 09 ,RS 14, AS 20, EM 21, EM 22, EM 23, EM 24, dan EM 25 kuadran 1 artinya priritas utama dan kuadran 3 artinya prioritas rendah

Temuan Penting Penelitian

inovasi pada kualitas layanan yang dianggap penting bagi pelanggan dengan cara memprioritaskan perbaikan sistem antrian dan keahlian karyawan dalam bertukar posisi yang paling berpengaruh. Di sisi lain restoran kartikasari juga harus selalu mempertimbangkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dianggap penting agar perbaikan bisa berjalan sesuai dengan mestinya.



Manfaat Penelitian

1

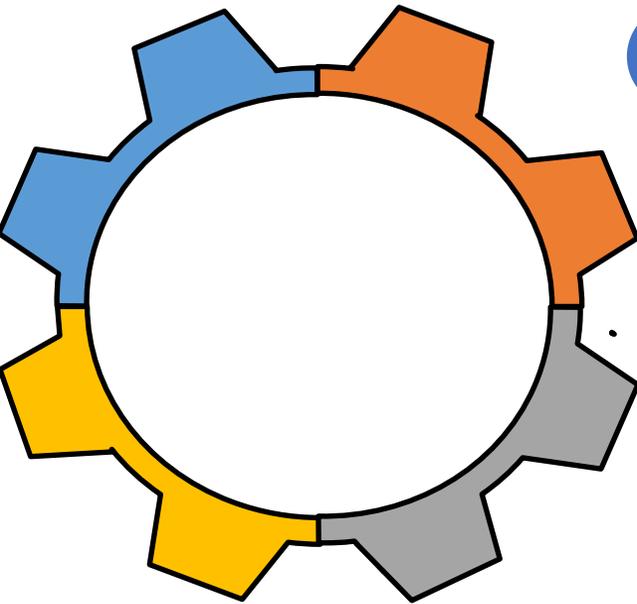
Mendapatkan wawasan tentang penerapan metode kualitas layanan pada produk restoran

2

Memberikan informasi dalam prosedur penggunaan metode kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen

3

Membantu dalam peningkatan kualitas layana pada restoran agar lebih maksimal kualitasnya



Referensi

- [1] Rasyid, Harun Al. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek". Jakarta: AMIK BSI Jakarta. Vol.1 No. 2. Hal. 210-223R.
- [2] Deo Pondaag G. E, Regi Sanjaya, Linda. 2018 "Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan IPA" Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa, Bandung Vol. 2, No. 1.
- [3] Pyzdek, T., & Keller, P. (2013). "The Handbook for Quality Management A Complete Guide to Operational Excellence Second Edition". The McGrawHill Companies, Inc.
- [4] Rini Alfatiyah. 2018. "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". Dosen Teknik Industri Universitas Pamulang .Vol.1 Nomor 1.
- [5] Franceschini, F. (2001). "Advanced Quality Function Deployment. In F. Franceschini (1 st Ed.)". A CRC Press Company
- [6] Azhari, Umari, T., & Rosmawati. (2013). "Uji Validitas Dan Realibilitas Skala Tugas Perkembangan Siswa Kelas X Sma Negeri 2 Siak Hulu". pp. 1–11
- [7] Kusumah Echo Perdana, Ratih Hurriyati, Puspo Dewi Dirgantara. 2019. "Atribut Pemilihan Kualitas Restoran: Citra Merek dan Harga". Universitas Pendidikan Indonesia. Volume 6 No 2 Halaman. 117 – 126.
- [8] Anggraeni, M., dkk. (2013). "Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD)". Reka Integra 1 (2). pp. 159–169
- [9] Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (1985). "Metode Kano Dan Root Cause Analysis". Jurnal Teknik Industri. pp. 160–172.
- [10] Ekawaningsih Prihastuti, kokom komariyah, Sutriyati Purwanti. 2008. "Restoran". Jakarta: Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar Dan Menengah
- [11] Absor Tb, dan Winarno Heru. 2018 "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering". Jurnal manajemen indutri dan logistik Vol. 1 No. 2..
- [12] Apriyanto,. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia". Dosen Teknik Industri, Universitas Pamulang.Vol.2 No.4.
- [13] Murti, N. W., dkk. (2020). "Pengembangan Sistem Informasi Manajer Suku Cadang Sepeda Motor Berbasis Web di Bengkel Benny Motor". 1 (3). PP. 100–106.
- [14] Trisna, dkk. (2019). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano". Industrial Engineering Journal. 16. pp. 16–21.

