

STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI *DINESERV* DENGAN MODEL KANO DI RUMAH MAKAN XYZ

Sekar Asni Lestari Kusumaningtyas^{1*}, Yanti Helianty²,
Gita Permata Liansari³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi
Nasional Bandung

Email: sekarasni@gmail.com

Received 03 09 2023 | Received 10 09 2023 | Accepted 10 09 2023

ABSTRAK

Beragamnya bidang usaha kuliner saat ini membuat para pelaku usaha saling bersaing menunjukkan ciri khas dari produk yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Rumah makan XYZ adalah salah satu rumah makan yang berlokasi di Kota Bandung yang hingga saat ini belum pernah melakukan evaluasi perbaikan keluhan konsumen. Penelitian bertujuan untuk mengkategorikan kualitas layanan menjadi kategori Must-be (basic) needs, One-dimensional (performance) needs, dan Attractive (excitement) needs menggunakan Model Kano untuk menentukan prioritas utama yang dijadikan sebagai strategi perbaikan kualitas layanan. Dari 17 atribut penelitian diperoleh 2 atribut terkategorisasi Must-Be. Strategi perbaikan kualitas pelayanan dilakukan pada atribut atribut A1 mengenai kebersihan di area makan dengan strategi membuat standar tertulis terkait pembersihan dan S3 mengenai kecepatan dalam menyajikan makanan dengan strategi membuat standar tertulis terkait penyajian bahan makanan.

Kata kunci: Perbaikan Kualitas Pelayanan, *DineServ*, Model Kano, Tree diagram

ABSTRACT

The variety of culinary businesses today makes business actors compete with each other to show the characteristics of the products offered and provide the best service for consumers. XYZ restaurant is one of the restaurants located in Bandung City which until now has never evaluated the improvement of consumer complaints. The research aims to categorize Service Quality into categories of Must-be (basic) needs, One-dimensional (performance) needs, and Attractive (excitement) needs using the Kano Model to determine the top priorities that are used as Service Quality improvement strategies. Of the 17 research attributes obtained 2 attributes categorized as Must-Be. Service Quality improvement strategies are carried out on the attributes of the A1 attribute regarding cleanliness in the dining area with the strategy of making written standards related to cleaning and S3 regarding speed in serving food with the strategy of making written standards related to the presentation of good ingredients.

Keywords: Improvement of Service Quality, *DineServ*, Model Kano, Tree diagram

1. PENDAHULUAN

Pangan adalah kebutuhan pokok yang harus terpenuhi, dan industri pangan melihat peluang dari kebutuhan manusia akan pangan. Persaingan antar bisnis kuliner semakin ketat dalam menciptakan produk unik, yang membuat konsumen memilih tempat makan dengan cermat sesuai harapan. Bisnis kuliner harus memberikan pelayanan terbaik sesuai harapan konsumen agar kebutuhan konsumen terpenuhi. Engel dkk. (1995) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Rumah makan XYZ merupakan bidang usaha kuliner yang menyajikan hidangan khas nusantara. Kondisi saat ini rumah makan XYZ mendapati keluhan dari konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagian besar keluhan-keluhan konsumen tersebut disampaikan oleh konsumen melalui ulasan dari web dan Google *Review*. Hasil rating pada Google Review menunjukkan nilai 4,2/5 dari 734 ulasan. Total orang tersebut menunjukkan bahwa sejumlah 741 ulasan dirasa masih belum bisa mewakili, dari rating tersebut tidak jarang didapat konsumen yang memberikan rating bintang 1 tanpa ulasan yang jelas, arti dari bintang 1 adalah pihak rumah makan memberikan pelayanan yang buruk serta beberapa keluhan subjektif lainnya. Pihak rumah makan cukup mengkhawatirkan kondisi tersebut dikarenakan selama ini belum pernah melakukan evaluasi perbaikan keluhan konsumen.

Pihak rumah makan XYZ perlu melakukan suatu upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan maksimal sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian yang akan dilakukan untuk mendapatkan strategi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *DineServ* dengan Model Kano. Kim dkk. (2009) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *DineServ* yaitu *Food Quality*, *Service Quality*, *Price and Value*, *Atmosphere*, dan *Convenience*. Model Kano bertujuan dalam membantu mengidentifikasi strategi perbaikan kualitas yang diperlukan berdasarkan kategori kebutuhan *Must-be* (dasar), kebutuhan *One-dimensional* (kinerja), dan kebutuhan *Attractive* (menarik). Strategi perbaikan kualitas pelayanan tergambarkan pada *tree diagram*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut kualitas jasa berdasarkan pada dimensi *DineServ* yaitu *Food Quality*, *Service Quality*, *Price and Value*, *Atmosphere*, dan *Convenience*. Total atribut kualitas pelayanan jasa yang digunakan sebanyak 17 butir atribut dengan rincian 6 atribut *Food Quality*, 5 atribut *Service Quality*, 3 atribut *Price and Value*, 2 atribut *Atmosphere*, dan 1 atribut *Convenience*. Seluruh atribut yang dituangkan dalam penelitian berdasarkan dengan atribut yang dipakai pada penelitian terdahulu yaitu Wibowo dan Wea (2015) dan Matindas (2018).

2.2 Perancangan Atribut Kuesioner Model Kano

Kuesioner ini bertujuan untuk mengkategorikan atribut berdasarkan seberapa baik produk atau jasa mampu memuaskan kebutuhan konsumennya, yang terbagi menjadi dua jenis kuesioner yaitu kuesioner fungsional dan kuesioner disfungsional. Diketahui terdapat 16 atribut pernyataan yang menjadi variabel dalam kuesioner penelitian. Berikut ini merupakan

Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi DineServ Dengan Model KanoDi Rumah Makan XYZ

atribut pernyataan yang menjadi kuesioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Kuesioner Model Kano Fungsional dan Tabel 2. Kuesioner Model Kano Disfungsional.

Tabel 1. Kuesioner Model Kano Fungsional

No.	Atribut Pertanyaan	Skala Penilaian				
		S	M	N	T	TS
F1	Makanan yang disajikan terbuat dari bahan makanan dengan kualitas segar					
F2	Penyajian makanan menarik					
F3	Suhu makanan yang disajikan terjaga kehangatannya					
F4	Makanan yang disajikan lezat					
F5	Menghadirkan menu yang bervariasi					
F6	Kebersihan makanan yang disajikan					
S1	Penampilan pegawai yang rapi					
S2	Pegawai bersikap ramah terhadap konsumen					
S3	Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan					
S4	Ketepatan penyajian makanan sesuai dengan yang dipesan konsumen					
S5	Pegawai memiliki pengetahuan tentang menu yang disajikan					
P1	Harga yang ditawarkan terjangkau					
P2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan porsi yang diterima konsumen					
P3	Porsi penyajian sesuai dengan standar penyajian makanan secara umum					
A1	Area ruang makan yang bersih					
A2	Suasana ruang makan yang nyaman					
C1	Lokasi rumah makan yang mudah diakses					

Tabel 2. Kuesioner Model Kano Disfungsional

No.	Atribut Pertanyaan	Skala Penilaian				
		S	M	N	T	TS
F1	Makanan yang disajikan terbuat dari bahan makanan dengan kualitas tidak segar					
F2	Penyajian makanan membosankan					
F3	Suhu makanan yang disajikan tidak terjaga kehangatannya					
F4	Makanan yang disajikan tidak lezat					
F5	Menghadirkan menu yang tidak bervariasi					
F6	Tidak bersihnya makanan yang disajikan					
S1	Penampilan pegawai yang tidak rapi					
S2	Pegawai bersikap tidak ramah terhadap konsumen					
S3	Tidak cepatnya waktu pelayanan dalam menyajikan makanan					
S4	Tidak tepatnya penyajian makanan sesuai dengan yang dipesan konsumen					
S5	Pegawai tidak memiliki pengetahuan tentang menu yang disajikan					
P1	Harga yang ditawarkan tidak terjangkau					
P2	Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan porsi yang diterima konsumen					
P3	Porsi penyajian tidak sesuai dengan standar penyajian makanan secara umum					
A1	Area ruang makan yang kotor					
A2	Suasana ruang makan yang tidak nyaman					
C1	Lokasi rumah makan yang sulit diakses					

2.3 Uji Validitas

Uji validitas berperan dalam mengetahui sejauh mana keakuratan dari tiap variabel pertanyaan suatu kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 26 dalam membantu proses pengolahan data untuk uji validitas. Tolak ukur uji validitas dapat dipaparkan sebagai berikut:

- $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka atribut atau variabel tersebut valid.
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka atribut atau variabel tersebut tidak valid.

Tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = $N-2$, atau dalam penelitian ini $df = 30 - 2 = 28$. Nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r yaitu: $df = 28$, r tabel 0,361. Uji validitas dalam memperoleh hasil yang akurat untuk nilai r hitung dapat diperoleh dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 26. Suatu variabel dapat dinyatakan valid ketika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ sebaliknya apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka data tidak dapat dinyatakan valid. Hasil dari pengujian validitas seluruh atribut dikatakan valid karena $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$. Dengan demikian tidak ada atribut yang perlu diverifikasi kembali dalam penyusunan kuesioner.

2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Tolak ukur dalam penentuan reliabel yaitu jika koefisien Alpha Cronbach $> 0,60$ maka variabel pertanyaan dikatakan andal atau reliabel. Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 26.

Hasil uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas kuesioner fungsional sebesar 0,915 dan pada kuesioner disfungsional sebesar 0,980. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas atribut kuesioner sudah konsisten atau reliabel karena nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

2.5 Pengolahan Data Model Kano

Pengolahan data Model Kano bertujuan untuk mengkategorikan setiap atribut layanan konsumen berdasarkan kualitas dari layanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen untuk menentukan prioritas dari setiap atribut yang menjadi acuan dalam memberikan strategi perbaikan kualitas pelayanan jasa pada pihak rumah makan.

1. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano

Tahap awal dalam mengklasifikasi atribut pelayanan ke dalam Model Kano adalah dengan mengelompokkan jawaban responden dari kuesioner pertanyaan fungsional dan disfungsional menggunakan tabel evaluasi Kano seperti tabel di bawah ini.

Tabel 3. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Disfungsional				
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	Suka	Q	A	A	A	O
	Mengharap	R	I	I	I	M
	Netral	R	I	I	I	M
	Toleransi	R	I	I	I	M
	Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Keterangan:

- A = *Attractive* (Menarik)
 Q = *Questionable* (Dipertanyakan)
 O = *One-Dimensional* (Satu Ukuran)
 R = Reverse (Bertentangan)
 M = *Must-Be* (Keharusan)
 I = *Indifferent* (Tidak Berbeda)

Dimana:

- A (*Attractive*), Kepuasan konsumen meningkat apabila kinerja atribut terpenuhi dan tidak menimbulkan kepuasan menurun jika kinerja atribut tidak terpenuhi.
 - Q (*Questionable*), Konsumen memberikan respon yang tidak dapat dipakai dikarenakan tidak konsisten akibat ketidakpahaman dari atribut tersebut.
 - (*One-Dimensional*), peningkatan kinerja memberikan kepuasan pada konsumen dan menimbulkan ketidakpuasan bila kinerja rendah.
 - R (*Reverse*), Kehadirannya tidak diharapkan oleh konsumen.
 - M (*Must-Be*), Kebutuhan dasar konsumen.
 - I (*Indifferent*), Kehadiran atribut ini tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan dan konsumen tidak mempedulikan kinerja dari atribut ini.
2. Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan
- Penggunaan Blauth's Formula diperuntukkan dalam menentukan kategori Kano pada masing-masing atribut seperti yang tertera pada penjelasan di bawah ini.
- $(O + A + M) > (I + R + Q)$ grade diperoleh dari yang paling maksimum (O, A, M). (1)
 - $(O + A + M) < (I + R + Q)$ grade diperoleh dari yang paling maksimum (I, R, Q). (2)
 - $(O + A + M) = (I + R + Q)$ grade diperoleh dari yang paling maksimum diantara semua kategori yaitu (O, A, M, I, R, DAN Q). (3)
3. Menghitung Nilai *Customer satisfaction* (CS) dan Nilai *Customer dissatisfaction* (DS)
- Menghitung nilai *customer satisfaction* (CS) bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen yang akan semakin meningkat jika harapan konsumen dapat terpenuhi berdasarkan nilai koefisien yang diperoleh. Menghitung nilai *customer dissatisfaction* (DS) bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat ketidakpuasan konsumen yang akan semakin meningkat jika harapan konsumen tidak terpenuhi berdasarkan nilai koefisien yang diperoleh.
4. Menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Berdasarkan Kategori Kano
- Penentuan prioritas dilakukan dengan cara menjumlah nilai *customer satisfaction* (CS) dan nilai *customer dissatisfaction* (DS) pada tiap kategori, kemudian dari tiap kategori tersebut diurutkan berdasarkan nilai terkecil dari penjumlahan nilai *customer satisfaction* (CS) dan nilai *customer dissatisfaction* (DS) seperti merujuk pada Kermanshachi, S, dkk. (2022).
5. Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Tree diagram*
- Strategi berupa masukkan berdasarkan atribut dari hasil pengolahan data Model Kano berdasarkan dimensi *DineServ* dengan bantuan *tree diagram*, sehingga dapat diketahui penyebab keluhan konsumen sebagai dasar dalam memberikan strategi perbaikan kualitas pelayanan di rumah makan XYZ.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perhitungan Model Kano

1. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano
- Tahap awal dalam mengklasifikasi atribut pelayanan ke dalam Model Kano adalah dengan mengelompokkan jawaban responden dari kuesioner pertanyaan fungsional dan disfungsional menggunakan tabel evaluasi Kano yang merujuk pada Tabel 3. Hasil klasifikasi setiap atribut berdasarkan kategori kano dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano

Responden -	Klasifikasi Atribut Model Kano						
	F1	F2	F3	F4	F5	...	C1
1	O	I	O	O	M	...	M
2	A	I	O	A	I	...	I
3	A	I	I	A	I	...	A
4	O	A	O	A	M	...	O
5	O	A	O	O	A	...	A
...	...	...	...	...	...	...	...
100	O	A	A	A	A	...	A

2. Menghitung Jumlah Masing-masing Kategori Kano dalam Tiap-tiap Atribut

Langkah yang dilakukan setelah mengklasifikasi atribut berdasarkan kategori Kano adalah melakukan perhitungan jumlah masing-masing kategori Kano pada setiap atribut yang bertujuan untuk mengetahui banyaknya tiap kategori dalam masing-masing atribut. Jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5. Jumlah Masing-masing Kategori Kano dalam Tiap-tiap Atribut

Atribut	Kategori Kano						Total
	O	A	M	I	R	Q	
F1	65	12	5	13	0	5	100
F2	21	30	10	35	1	3	100
F3	45	18	8	23	1	5	100
F4	57	17	10	10	3	3	100
F5	12	27	10	46	0	5	100
F6	55	20	19	9	2	4	100
S1	20	22	6	45	3	4	100
S2	37	19	15	25	2	2	100
S3	21	21	28	25	1	4	100
S4	46	19	15	17	1	2	100
S5	21	23	11	40	1	4	100
P1	22	25	13	36	2	2	100
P2	41	17	14	22	3	3	100
P3	31	20	16	28	1	4	100
A1	37	8	42	9	1	3	100
A2	46	12	18	17	2	5	100
C1	20	20	9	43	3	5	100

3. Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan

Penggunaan Blauth's Formula diperuntukkan dalam menentukan kategori Kano pada masing-masing atribut. Hasil perhitungan dari penjumlahan tiap-tiap kategori Kano pada tiap-tiap atribut berdasarkan penggunaan Blauth's Formula yang dilihat pada Tabel 6. Penentuan Kategori Kano Tiap Atribut.

Tabel 6. Penentuan Kategori Kano Tiap Atribut

Atribut	Kategori Kano						Total	Kategori Kano
	O	A	M	I	R	Q		
F1	65	12	5	13	0	5	100	O
F2	21	30	10	35	1	3	100	A
F3	45	18	8	23	1	5	100	O
F4	57	17	10	10	3	3	100	O
F5	12	27	10	46	0	5	100	I
F6	55	20	19	9	2	4	100	O
S1	20	22	6	45	3	4	100	I
S2	37	19	15	25	2	2	100	O
S3	21	21	28	25	1	4	100	M
S4	46	19	15	17	1	2	100	O
S5	21	23	11	40	1	4	100	A
P1	22	25	13	36	2	2	100	A
P2	41	17	14	22	3	3	100	O
P3	31	20	16	28	1	4	100	O
A1	37	8	42	9	1	3	100	M
A2	46	12	18	17	2	5	100	O
C1	20	20	9	43	3	5	100	I

4. Menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Berdasarkan Kategori Kano

Penentuan prioritas perbaikan bertujuan untuk menentukan urutan permasalahan yang perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu berdasarkan nilai koefisien yang diperoleh. Penentuan prioritas dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai *customer satisfaction* (CS) dan nilai *customer dissatisfaction* (DS) pada tiap kategori, kemudian dari tiap kategori tersebut diurutkan berdasarkan nilai terkecil dari penjumlahan nilai *customer satisfaction* (CS) dan nilai *customer dissatisfaction* (DS) seperti merujuk pada Kermanshachi, S, dkk. (2022). Berikut ini merupakan hasil penentuan prioritas perbaikan atribut yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut Berdasarkan Kategori Kano

No. Atribut	Kategori	CS	DS	Total Satisfaction Index	Prioritas Perbaikan
Must-Be					
A1	Area ruang makan yang bersih	0,47	-0,82	-0,35	1
S3	Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan	0,44	-0,52	-0,07	2

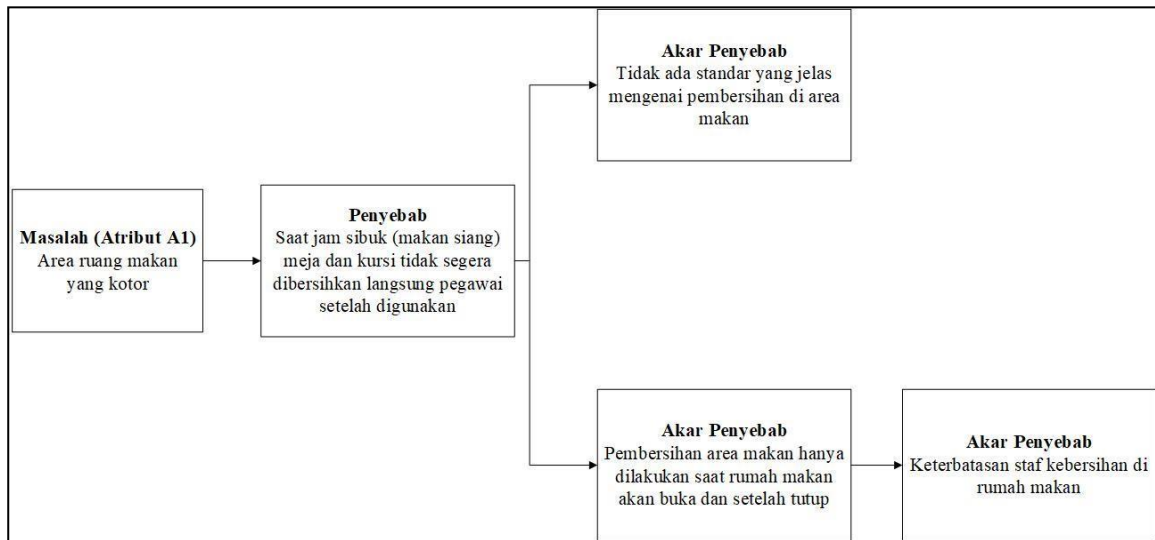
3.2 Perumusan Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tree diagram

Kategori *Must-be* merupakan prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan. Atribut yang termasuk pada kategori *Must-be* yaitu S3 (Tidak cepatnya waktu pelayanan dalam menyajikan makanan) dan A1 (Area ruang makan yang kotor), dan atribut yang terlebih dahulu dilakukan perbaikan adalah atribut A1 karena memiliki nilai total indeks negatif tertinggi. Strategi perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dengan bantuan tools *tree diagram*. Penelitian ini *tree diagram* tergambarkan pada atribut yang termasuk pada kategori *Must-be* nilai total indeks negatif.

1. Atribut A1 (Area ruang makan yang bersih)

Kondisi saat ini dirasa masih belum bersih dikarenakan saat jam sibuk (makan siang) meja dan kursi tidak segera dibersihkan oleh pegawai. Penyebab dari kondisi tersebut yaitu tidak ada standar yang jelas mengenai pembersihan di area makan, sehingga pegawai tidak terlalu memperhatikan kondisi meja dan kusi yang telah digunakan oleh konsumen dan penyebab lainnya adalah pembersihan area makan hanya dilakukan saat rumah makan akan

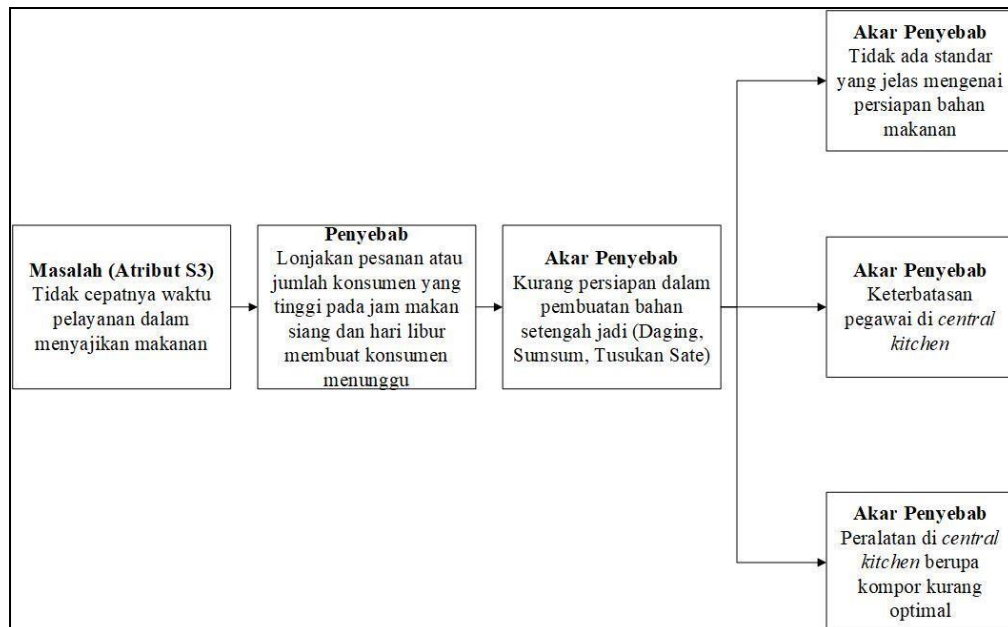
buka dan setelah tutup yang disebabkan oleh keterbatasan dari staf kebersihan, maka pembersihan hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu, yaitu sebelum dan setelah jam operasional.



Gambar 1. *Tree diagram* Strategi Perbaikan Atribut A1

2. Atribut S3 (Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan)

Penyebab dari kondisi tersebut yaitu kurang persiapan dalam pembuatan bahan setengah jadi seperti (daging, sumsum, tusukan sate). Hal tersebut terjadi dikarenakan keterbatasan jumlah pegawai di central kitchen yang dimana hanya terdapat 1 pegawai serta tidak adanya standar mengenai persiapan bahan makanan yang akan disajikan.



Gambar 2. *Tree diagram* Strategi Perbaikan Atribut S3

Hasil rekapitulasi strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada rumah makan XYZ dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini.

Tabel 8. Rekapitulasi Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Atribut	Penyebab	Strategi Perbaikan
Area ruang makan yang bersih	Saat jam sibuk (makan siang)	Membuat standar tertulis yang menjelaskan pembersihan di area makan
	meja dan kursi tidak segera dibersihkan oleh pegawai	Evaluasi jumlah kebutuhan staf kebersihan
		Evaluasi beban tenaga kerja pada tugas pembersihan di area makan
Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan	Konsumen harus menunggu	Membuat standar tertulis mengenai persiapan bahan makanan
	pesanan yang dipesan saat jam makan siang dan hari libur	Evaluasi jumlah kebutuhan tenaga kerja di central kitchen
		Pemeliharaan rutin pada kompor untuk memperpanjang usia pakai

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian berdasarkan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis terdapat 2 atribut pada kategori *Must-be* atribut tersebut memiliki total nilai *Customer satisfaction* (CS) dan nilai *Customer dissatisfaction* (DS) bernilai negatif, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu atribut A1 (Area ruang makan yang bersih) dan S3 (Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan). Strategi perbaikan kualitas pelayanan untuk Atribut A1 (Area ruang makan yang bersih), membuat standar tertulis yang menjelaskan pembersihan di area makan dan mengevaluasi jumlah kebutuhan staf kebersihan. Strategi perbaikan kualitas pelayanan untuk Atribut S3 (Kecepatan waktu pelayanan dalam menyajikan makanan), membuat standar tertulis mengenai persiapan bahan makanan dan mengevaluasi jumlah kebutuhan tenaga kerja di central kitchen.

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Perilaku Konsumen* Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kermanshachi, S, dkk. (2022). *Service Quality* Assessment and Enhancement Using Kano Model. China: Shandong University of Science and Technology.
- Kim, W. G., Ng, C.Y.N., & Kim, Y. (2009). Influence of institutional *DINESERV* on customer satisfaction, return intention, and word of mouth. *International journal of hospitality management*, 28,10-17.
- Matindas, E. (2018). Pengaruh Dimensi Layanan Fasilitas Makanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*.
- Wibowo, H. S., & Wea, G. J. (2015). *Analisa Kepuasan Konsumen Di Restaurant "X" Di Surabaya*: Universitas Kristen Petra.