

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Rumah Makan X)

Karina Oktaviani^{1*}, Yuniar¹

¹Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, Jl PHH Mustofa No.23, Bandung, 40124, Indonesia
Email: karinaoktaviani86@mhs.itenas.ac.id

Received 04 09 2023 | Revised 11 09 2023 | Accepted 11 09 2023

ABSTRAK

Rumah Makan X mengalami penurunan pelanggan dan mendapat keluhan terkait kualitas pelayanan. penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Servqual dan Quality Function Deployment. Metode Servqual yang digunakan untuk mengetahui gap 5 yaitu kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan yang nantinya akan dijadikan input untuk metode QFD. Metode Quality Function Deployment (QFD) tepatnya pembuatan House of Quality (HOQ) digunakan untuk menghasilkan sebuah strategi perbaikan atribut. Atribut kualitas pelayanan disusun berdasarkan penelitian terdahulu dan kondisi aktual di rumah makan. Hasil dari Servqual didapat 15 dari 27 atribut yang memiliki nilai Gap 5 negatif dan terdapat 18 Technical Response untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Customer Needs dan Technical Response diolah menggunakan diagram pareto untuk menghasilkan 80% atribut yang di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Makan X.

Kata kunci: *Service Quality, Quality Function Deployment, dan House of Quality*

ABSTRACT

Curug Senja Restaurant experienced a decrease in customers and received complaints regarding service quality. This research was conducted using Servqual and Quality Function Deployment methods. The Servqual method is used to determine gap 5, namely the gap between customer perceptions and expectations which will later be used as input for the QFD method. The Quality Function Deployment (QFD) method, to be precise, the making of the House of Quality (HOQ) is used to produce an attribute improvement strategy. Service quality attributes are prepared based on previous research and actual conditions in restaurants. The results from Servqual obtained 15 out of 27 attributes that had a negative Gap value of 5 and there were 18 Technical Responses to meet customer satisfaction. Customer Needs and Technical Response are processed using a pareto diagram to produce 80% of the attributes that are prioritized to improve service quality at the Curug Senja Restaurant.

Keywords: *Service Quality, Quality Function Deployment, and House of Quality*

1. PENDAHULUAN

Pada era persaingan global bisnis saat ini di dunia industri yang semakin berkembang pesat, badan usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Keunggulan dari perusahaan bisnis didapat dari adanya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan sikap positif dari konsumen yang diberikan pada produk yang telah digunakan. Sifat positif disini merupakan bentuk dari komitmen pelanggan terhadap produk tersebut, sehingga pelanggan akan terus membeli produk tersebut di kemudian hari.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2016) adalah wujud perasaan yang muncul ketika kinerja yang dirasakan dari suatu produk dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Kualitas layanan menurut Tjiptono (2007) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian yang sesuai dengan harapan konsumen.

Rumah Makan X terletak di Jalan X yang berdiri sejak 2021. Produk yang dihasilkan oleh Rumah Makan X adalah ayam penyet, ayam goreng, iga bakar, nila cobek, baso tahu dan lainnya. Rumah makan ini juga menyediakan makanan paket yang dilengkapi dengan nasi, tempe, tahu, sambal dan sayuran. Suasana Rumah Makan X terdengar gemuruh air yang bersumber dari curug buatan yang berada di samping Rumah Makan X dijadikan nilai tambah untuk lokasi rumah makan tersebut.

Berdasarkan rating pada Google Review, Rumah Makan X saat ini memiliki 137 ulasan dengan nilai 4,6 dari total keseluruhan nilai 5. Hasil tersebut memang cukup meyakinkan, namun setelah melihat ulasan terdapat keluhan mengenai penyajian yang lama dan perusahaan sering mendapat keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan melalui laporan dari karyawan dan pada 2 bulan terakhir bertepatan bulan Maret - April pelanggan yang datang mengalami penurunan menjadi kurang lebih 600 pelanggan setiap bulannya yang biasanya pada bulan sebelumnya bisa mencapai 800 pelanggan setiap bulannya. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kembali jumlah pelanggan perusahaan perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Masalah

Bahwa terjadinya penurunan pelanggan pada Rumah Makan X dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan, oleh karena itu diperlukan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Salah satu metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada yaitu, *Servqual* dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2.2 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut kualitas pelayanan dilakukan untuk mempermudah dalam pengambilan data pada pengisian kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2016). Atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut kualitas pelayanan

Dimensi	No	Atribut Pelayanan
Bukti Fisik (Tangibles)	1	Karyawan berpenampilan rapi
	2	Tempat parkir luas
	3	Kebersihan ruangan selalu terjaga.
	4	Ketersediaan tempat ibadah
	5	Kenyamanan suhu ruangan.
	6	Area makanan bersih
	7	Penataan meja dan kursi rapi.
	8	Tempat makan (area makan) yang menarik
	9	Menu yang mudah dipahami
Kehandalan (Reliability)	10	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah.
	11	Proses pembayaran cepat
	12	Rasa makanan konsisten tidak berubah ubah
	13	Pelayanan yang diberikan pegawai cepat.
	14	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan
	15	Harga menu terjangkau.
	16	Tagihan yang sesuai atau akurat dengan pemesanan
Ketanggapan (Responsiveness)	17	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak
	18	Penyajian yang cepat.
	19	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap.
Jaminan (Assurance)	20	Pelanggan merasa aman saat berada di rumah makan
	21	Tempat parkir aman
	22	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.
	23	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan.
	24	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan
Empati (Empathy)	25	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran.
	26	Karyawan memberikan perhatian secara individu.
	27	Mementingkan keinginan pelanggan.

2.3 Penentuan Jumlah Sampel

Tahap ini menjelaskan tentang penentuan sampel. Sampel menurut Riyanto (2020) adalah perwakilan yang dimiliki populasi (Pane & Purba, 2020).

Rumus Lemeshow digunakan untuk populasi yang tidak diketahui. Berikut ini rumus jumlah sampel:

$$n = \frac{Z\alpha^2.P.Q}{L^2} \quad (1)$$

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

Z α = Nilai standar dari distribusi α = 5% = 1.96

P = Estimasi proporsi populasi

Q = Interval dan penyimpanan

L = Tingkat ketelitian 10%

2.4 Uji Validitas

Tahap ini menjelaskan mengenai uji validitas yang bertujuan untuk mengukur tingkat kevalidan atau ketepatan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Adapun kriteria penilaian uji validitas sebagai berikut.

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid.
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.

2.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji data dari kuesioner yang disebarkan, jawaban kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban responden konsisten. Teknik yang digunakan dalam melakukan pengukuran ini adalah Teknik Cronbach Alpha. Teknik cronbach alpha menurut Adamson & Prion (2013) dilakukan untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1, Instrument disini berupa kuesioner (Yusup, 2018).

2.6 PENGOLAHAN DATA SERVICE QUALITY (GAP 5) DAN DATA KUESIONER

1. Perhitungan Skor Kinerja

$$\text{Rata - Rata Skor Kinerja} = \frac{\text{Jumlah Skor Kinerja}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (2)$$

2. Perhitungan Skor Harapan

$$\text{Rata - Rata Skor Harapan} = \frac{\text{Jumlah Skor Harapan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (3)$$

3. Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap 5)

Setelah dilakukan perhitungan nilai rata-rata kinerja dan harapan, kemudian akan dilakukan perhitungan nilai *Servqual* (Gap 5). Atribut yang memiliki nilai gap negatif adalah atribut yang dapat diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya dan kemudian akan dimasukkan ke dalam penyusunan rumah kualitas (HOQ).

Rumus perhitungan:

$$\text{Gap 5} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

4. Perhitungan Skor Kepentingan

$$\text{Rata - Rata Skor Kepentingan} = \frac{\text{Jumlah Skor Kepentingan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (4)$$

2.7 PENGOLAHAN DATA QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (HOUSE OF QUALITY)

1. Penentuan Matriks Kebutuhan Pelanggan (*Customer Needs*)

Tahap ini pembuatan penentuan matriks kebutuhan pelanggan (*Customer Needs*) dengan melihat hasil dari gap 5 yang bernilai negatif

2. Membuat Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

- a. Importance to Customer (Tingkat Kepentingan Konsumen)

Tahap ini digunakan untuk menghitung tingkat kepentingan dari masing - masing atribut pelayanan. *Importance to customer* didapat dari hasil perhitungan kuesioner tingkat kepentingan

- b. *Customer Satisfaction Performance* (Kinerja Kepuasan Konsumen)

Tahap ini digunakan untuk penilaian atau persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan. *Customer Satisfaction Performance* didapat dari hasil perhitungan kuesioner tingkat kinerja

- c. *Expected Satisfaction Performance* (Harapan Kepuasan Konsumen)

Tahap ini digunakan untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Makan X. *Expected Satisfaction Performance* didapat dari hasil perhitungan kuesioner tingkat harapan

- d. Goal

Pada tahap ini menentukan goal yang ingin dicapai, goal merupakan kolom yang berisikan target yang ingin dicapai untuk memenuhi keinginan pelanggan. Nilai goal didapat dengan mempertimbangkan nilai *Customer Satisfaction Performance* dan *Expected Satisfaction Performance*.

e. *Improvement Ratio*

Tahap ini untuk mengubah tingkat kinerja pelanggan terhadap atribut kebutuhan pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Expected Satisfaction Performance}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \quad (5)$$

f. *Sales Point*

Tahap sales point berisikan informasi perusahaan dalam meningkatkan penjualan produk atau jasa yang diharapkan, jika keinginan pelanggan pada kebutuhan konsumen terpenuhi.

g. *Raw Weight*

Raw Weight menggambarkan perbaikan apa yang dipentingkan dalam perancangan dan pengembangan produk dan kemudian menjadi Normalized Raw Weight.

Rumus perhitungan:

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \times (\text{Sales Point}) \times (\text{Improvement Ratio}) \quad (6)$$

h. *Normalized Raw Weight*

Normalized Raw Weight digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi *Raw Weight* untuk setiap atributnya.

Rumus perhitungan:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\sum \text{Raw Weight}} \times 100 \quad (7)$$

3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Pada tahap penentuan respon teknis ini diperlukan tanggapan dari perusahaan untuk memberikan solusi terkait keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap atribut pelayanan. Selanjutnya dilakukan untuk menentukan target yang didapat dari hasil brainstorming dengan perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mengambil keputusan yang sama.

4. Penentuan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan (*Relationship Matrix*)

Matrik hubungan digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan atribut pelayanan.

5. Menentukan Hubungan antar Hubungan Teknis (*Technical Correlation*)

Teknik korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antar atribut respon teknis. Teknik ini dapat diketahui apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

6. Mengembangkan Matrik Teknis (*Technical Matrix*)

Mengembangkan matrik teknis bertujuan untuk menentukan prioritas dari atribut yang akan dijadikan perbaikan. Perhitungan pada *technical matrix* ini berupa kontribusi dari *Technical Response*. Berikut ini merupakan rumus perhitungan untuk tahap *technical matrix*, yaitu:

$$\text{Nilai Relationship Matrix} = \text{Normalized Raw Weight} \times \text{Relationship} \quad (8)$$

$$\text{Contribution} = \sum \text{Nilai Relationship Matrix} \quad (9)$$

$$\text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\sum \text{Contribution}} \times 100 \quad (10)$$

2.8 ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Tahap ini menjelaskan tentang hasil dari pengolahan data telah dilakukan dengan dua metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (QFD) selanjutnya, akan dianalisis untuk mengasikkan usulan peningkatan kualitas pelayanan. Urutan usulan peningkatan kualitas pelayanan ditentukan melalui prioritas yang telah dilakukan dan jumlah atribut pelayanan yang ditingkatkan akan diolah menggunakan diagram pareto.

2.9 KESIMPULAN DAN SARAN

Tahap ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang dilakukan pada penelitian ini. kesimpulan di dapat dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada metode-metode yang digunakan. Saran mengacu pada strategi atribut yang memerlukan peningkatan atau perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 UJI VALIDITAS

Tujuan dilakukan pengujian validitas ini adalah untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang disebarkan. Uji validitas didapat dari perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Maka pengujian atribut dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} yaitu 0,361 dengan taraf signifikan 5% dengan N sebesar 30. Uji validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS Statistics 23.

3.2 UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan reliability analisis pada aplikasi SPSS Statistics 23. Pengujian atribut dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Hasil uji reliabilitas dari aplikasi SPSS Statistics 23.

3.3 PENGOLAHAN DATA *SERVQUAL* (GAP 5) DAN DATA KUESIONER

1. Perhitungan Nilai *Servqual* (GAP 5)

Perhitungan Gap 5 dilakukan dengan cara mengitung selisih nilai kinerja yang didapat dari skor/rata-rata kuesioner tingkat kinerja dan nilai harapan didapat dari skor/rata-rata kuesioner tingkat harapan. Berikut ini perhitungan gap yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap)

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap 5
1	Karyawan berpenampilan rapi	4,07	4,16	-0,09
2	Tempat parkir luas	4,05	4,26	-0,21
3	Kebersihan ruangan selalu terjaga.	4,23	4,2	0,03
4	Ketersediaan tempat ibadah	4,22	4,2	0,02
5	Kenyamanan suhu ruangan.	4,23	4,17	0,06
6	Area makanan bersih	4,13	4,32	-0,19
7	Penataan meja dan kursi rapi.	3,91	3,89	0,02
8	Tempat makan (area makan) yang menarik	3,9	3,88	0,02
9	Menu yang mudah dipahami	4,16	4,28	-0,12
10	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah.	3,97	4,1	-0,13
11	Proses pembayaran cepat	4,18	4,22	-0,04
12	Rasa makanan konsisten tidak berubah ubah	3,88	3,83	0,05
13	Pelayanan yang diberikan pegawai cepat.	3,67	3,88	-0,21
14	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan	4,09	4,32	-0,23
15	Harga menu terjangkau.	4,12	4,24	-0,12
16	Tagihan yang sesuai atau akurat dengan pemesanan	4,34	4,18	0,16
17	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak	4,02	4,22	-0,2
18	Penyajian yang cepat.	4,03	4,27	-0,24
19	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap.	4,13	4,3	-0,17
20	Pelanggan merasa aman saat berada di rumah makan	4,3	4,22	0,08
21	Tempat parkir aman	4,23	4,22	0,01
22	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.	4,25	4,24	0,01
23	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan.	4,28	4,24	0,04

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) (lanjutan)

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap 5
24	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan	4,12	4,38	-0,26
25	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran.	4,09	4,37	-0,28
26	Karyawan memberikan perhatian secara individu.	4,09	4,27	-0,18
27	Mementingkan keinginan pelanggan.	4,22	4,21	0,01

Hasil perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai gap kinerja dan harapan ada yang bernilai positif (+) yang berarti pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan ada yang bernilai negatif (-) yang berarti pelanggan belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

3.4 PENGOLAHAN DATA *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (HOUSE OF QUALITY)

1. Penentuan Matrik Kebutuhan Pelanggan (*Customer Needs*)

Pada tahap penentuan matrik kebutuhan pelanggan (*Customer Needs*) ini didapat dari hasil gap 5 yang bernilai negatif yang terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. *Customer Needs*

No.	<i>Customer Needs</i>
1	Karyawan berpenampilan rapi (X1)
2	Tempat parkir luas (X2)
3	Area makanan bersih (X6)
4	Menu yang mudah dipahami (X9)
5	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah (X10)
6	Proses pembayaran cepat (X11)
7	Pelayanan yang diberikan karyawan cepat (X13)
8	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (X14)
9	Harga menu terjangkau (X15)
10	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak (X17)
11	Penyajian yang cepat (X18)
12	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap (X19)
13	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan (X24)
14	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran (X25)
15	Karyawan memberikan perhatian secara individu (X26)

2. Membuat Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Pembuatan *Planning Matrix* memiliki 8 langkah yaitu *Importance to Customer*, *Customer Satisfaction Performance*, *Expected Satisfaction Performance*, *Goal*, *Improvement Ratio*, *Sales Point*, *Raw Weight*, *Normalized Raw Weight*. Berikut ini rekapitulasi hasil perhitungan dari tahap *Planning Matrix* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi *Planning Matrix*

No.	<i>Customer Needs</i>	Importance to Customer	Customer Satisfaction Performance	Expected Satisfaction Performance	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	Karyawan berpenampilan rapi (X1)	4,09	4,16	4,07	5	1,02	1,2	5,02	5,60%
2	Tempat parkir luas (X2)	4,19	4,26	4,05	5	1,05	1,2	5,29	5,90%
3	Area makanan bersih (X6)	4,2	4,32	4,13	5	1,05	1,5	6,59	7,35%
4	Menu yang mudah dipahami (X9)	4,18	4,28	4,16	5	1,03	1,2	5,16	5,76%
5	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah (X10)	4,12	4,1	3,97	5	1,03	1,5	6,38	7,12%
6	Proses pembayaran cepat (X11)	4,19	4,22	4,18	5	1,01	1,5	6,35	7,08%
7	Pelayanan yang diberikan karyawan cepat (X13)	4,04	3,88	3,67	4	1,06	1,5	6,41	7,15%
8	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (X14)	4,1	4,32	4,09	5	1,06	1,5	6,50	7,25%
9	Harga menu terjangkau (X15)	4,1	4,24	4,12	5	1,03	1,2	5,06	5,65%
10	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak (X17)	4,13	4,22	4,02	5	1,05	1,5	6,50	7,26%
11	Penyajian yang cepat (X18)	4,09	4,27	4,03	5	1,06	1,5	6,50	7,25%
12	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap (X19)	4,24	4,3	4,13	5	1,04	1,5	6,62	7,39%
13	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan (X24)	4,3	4,38	4,12	5	1,06	1,2	5,49	6,12%
14	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran (X25)	4,18	4,37	4,09	5	1,07	1,5	6,70	7,48%
15	Karyawan memberikan perhatian secara individu (X26)	4,04	4,27	4,09	5	1,04	1,2	5,06	5,65%

3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Respon teknis dibuat untuk memenuhi harapan pelanggan. Respon teknis dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Respon Teknis

No.	Customer Needs	Respon Teknis
1	Karyawan berpenampilan rapi (X1)	Memberlakukan seragam untuk karyawan
		Membuat intruksi kerja mengenai pemakaian seragam
2	Tempat parkir luas (X2)	Membenahi tempat parkir
3	Area makanan bersih (X6)	Membuat jadwal tugas piket untuk membersihkan area makan
4	Menu yang mudah dipahami (X9)	Memperbarui menu dengan menambahkan deskripsi pada setiap menu makanan dan minuman
		Kemampuan karyawan dalam menguasai menu
5	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah (X10)	Membuat jadwal jam buka
6	Proses pembayaran cepat (X11)	Menambahkan metode pembayaran
		Menambah jumlah kasir
7	Pelayanan yang diberikan karyawan cepat (X13)	Memudahkan sistem pemesanan
		Menambah jumlah kasir
		Pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan
		Pengecekan tiap divisi untuk mengetahui bila ada masalah
8	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (X14)	Pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan
9	Harga menu terjangkau (X15)	Memudahkan sistem pemesanan
		Penyesuaian porsi makanan dan minuman
10	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak (X17)	Memberikan diskon
		Memudahkan sistem pemesanan
11	Penyajian yang cepat (X18)	Menambah jumlah kasir
		Memudahkan sistem pemesanan
12	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap (X19)	Karyawan menyiapkan bahan makanan sebelum rumah makan dibuka
13	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan (X24)	Karyawan lebih responsif terhadap keluhan pelanggan
14	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran (X25)	Kemampuan karyawan dalam menguasai menu
15	Karyawan memberikan perhatian secara individu (X26)	Menerima kritikan dan saran dari pelanggan dengan menyediakan kotak kritik dan saran
		Sikap peduli terhadap pelanggan bila membutuhkan sesuatu

4. Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan (*Relationship Matrix*)

Setelah menentukan respon teknis dan arah perbaikan selanjutnya menentukan hubungan yang terjadi antara masing-masing *Customer Needs* dengan respon teknis.

5. Menentukan Hubungan antar Korelasi Teknis (*Technical Correlation*)

Technical Correlation dibuat untuk memetakan hubungan dan ketergantungan antar item respon teknis. Jika kita dapat memetakannya maka kita dapat melihat apakah ketergantungan tersebut mempengaruhi kemampuan tem-item respon teknis untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

6. Mengembangkan Matrik Teknis (*Technical Matrix*)

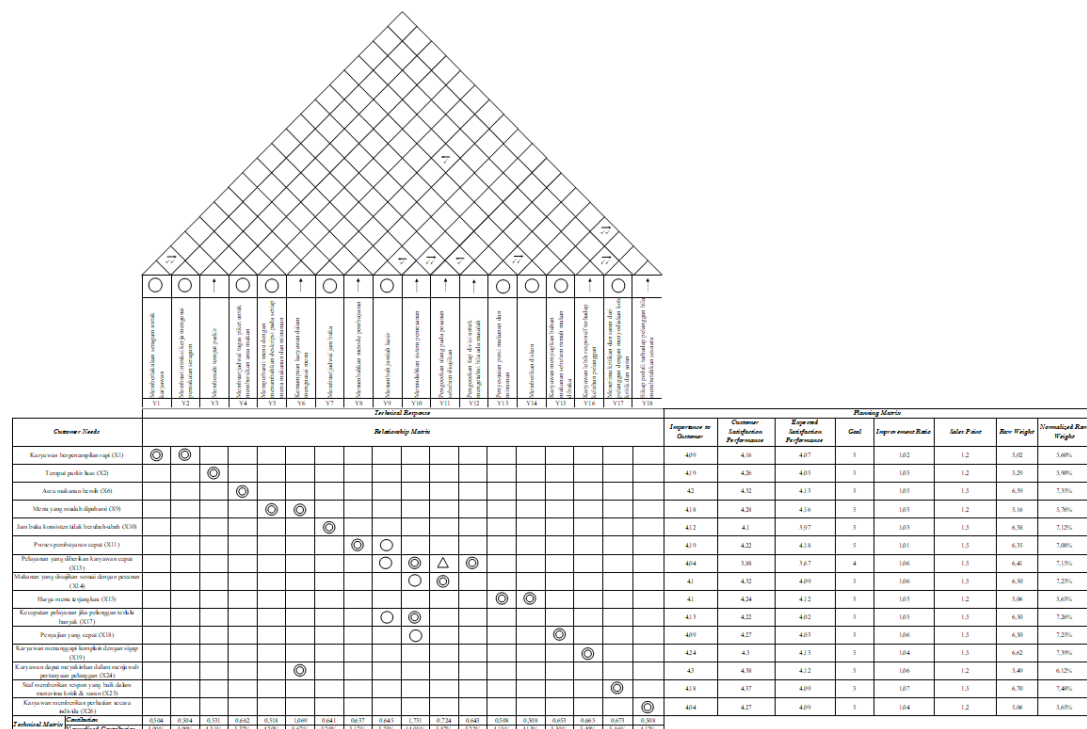
Pada tahap *Technical Matrix* dilakukan perhitungan nilai contribution dan normalized contribution. Hal ini dilakukan untuk mengetahui prioritas *Technical Response* yang perlu didahulukan untuk dilakukan perbaikan, setelah itu dilakukan pembuatan HOQ. Berikut ini tabel *Technical Matrix* yang dapat di lihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai-Nilai *Contribution* dan *Normalized Contribution*

Customer needs	Technical Response																		Normalized Raw Weight
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Karyawan berpakaian rapi (X1)	9	9																	0,56
Tempat parkir luas (X2)	0,504	0,504																	0,59
Area makan bersih (X6)			9																0,74
Menu yang mudah dipahami (X9)				9	9														0,58
Jam buka konsisten tidak berubah-ubah (X10)				0,518253	0,518														0,71
Proses pembayaran cepat (X11)						9			9	3									0,71
Pelayanan yang diberikan pegawai cepat (X13)								0,637	0,212	3									0,71
Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (X14)									0,214	0,643	0,071	0,643							0,72
Harga menu terjangkau (X15)										0,217	0,652			9	9				0,56
Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak (X17)									3	9				0,508	0,508				0,73
Pelayanan yang cepat (X18)										3						9			0,73
Karyawan menerima komplain dengan sigap (X19)										0,218					0,653				0,74
Karyawan dapat menyelesaikan dalam menjawab pertanyaan pelanggan (X24)						9										0,664981			0,61
Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran (X25)							0,551										9		0,75
Karyawan memberikan perhatian secara individu (X26)																		9	0,56
Contribution	0,504	0,504	0,531	0,662	0,518	1,069	0,641	0,637	0,645	1,731	0,724	0,643	0,508	0,508	0,653	0,665	0,673	0,508	12,325
Normalized Contribution	4,09%	4,09%	4,31%	5,37%	4,20%	8,67%	5,20%	5,17%	5,23%	14,05%	5,87%	5,22%	4,13%	4,13%	5,30%	5,40%	5,46%	4,12%	100%

7. House of Quality (HOQ)

Setelah melakukan langkah-langkah *customer needs*, *planning matrix*, *Technical Response*, *Relationship Matrix*, *Technical Correlation*, *Technical Matrix*. Selanjutnya akan disatukan menjadi House of Quality (HOQ). Berikut ini House of Quality yang dapat di lihat pada Gambar 1.



Gambar 1. House of Quality

3.5 ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Hasil dari HOQ adalah *Normalized Raw Weight* dan *Normalized Contribution*. Maka, pada bagian ini akan dilakukan pemilihan atribut untuk dilakukan analisis dari hasil *Normalized Raw Weight* dan *Normalized Contribution* menggunakan diagram pareto. Perbaikan ini dilakukan pada 80% dari persentase kumulatif masing-masing atribut. Berikut ini urutan *Customer Needs* yang perlu diperbaiki terlebih dahulu yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. urutan perbaikan customer needs

Urutan Prioritas	Customer Needs	Keputusan
1	Staf memberikan respon yang baik dalam menerima kritik & saran (X25)	Perbaikan
2	Karyawan menanggapi komplain dengan sigap (X19)	Perbaikan
3	Area makanan bersih (X6)	Perbaikan
4	Kecepatan pelayanan jika pelanggan terlalu banyak (X17)	Perbaikan
5	Makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan (X14)	Perbaikan
6	Penyajian yang cepat (X18)	Perbaikan
7	Pelayanan yang diberikan karyawan cepat (X13)	Perbaikan
8	Jam buka konsisten tidak berubah-ubah (X10)	Perbaikan
9	Proses pembayaran cepat (X11)	Perbaikan
10	Karyawan dapat meyakinkan dalam menjawab pertanyaan pelanggan (X24)	Perbaikan
11	Tempat parkir luas (X2)	Perbaikan
12	Menu yang mudah dipahami (X9)	Perbaikan
13	Harga menu terjangkau (X15)	-
14	Karyawan memberikan perhatian secara individu (X26)	-
15	Karyawan berpenampilan rapi (X1)	-

Technical Response memberikan kontribusi terhadap proses peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Makan X sehingga tujuan untuk memuaskan pelanggan dapat tercapai. Berikut ini urutan *Technical Response* yang perlu diperbaiki terlebih dahulu yang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. urutan perbaikan Technical Response

Urutan Prioritas	Technical Response	Keputusan
1	Memudahkan sistem pemesanan (Y10)	Perbaikan
2	Kemampuan karyawan dalam menguasai menu (Y6)	Perbaikan
3	Pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan (Y11)	Perbaikan
4	Menerima kritikan dan saran dari pelanggan dengan menyediakan kotak kritik dan saran (Y17)	Perbaikan
5	Karyawan lebih responsif terhadap keluhan pelanggan (Y16)	Perbaikan
6	Membuat jadwal tugas piket untuk membersihkan area makan (Y4)	Perbaikan
7	Karyawan menyiapkan bahan makanan sebelum rumah makan dibuka (Y15)	Perbaikan
8	Menambah jumlah kasir (Y9)	Perbaikan
9	Pengecekan tiap divisi untuk mengetahui bila ada masalah (Y12)	Perbaikan
10	Membuat jadwal jam buka (Y7)	Perbaikan
11	Menambahkan metode pembayaran (Y8)	Perbaikan
12	Membenahi tempat parkir (Y3)	Perbaikan
13	Memperbarui menu dengan menambahkan deskripsi pada setiap menu makanan dan minuman (Y5)	Perbaikan
14	Penyesuaian porsi makanan dan minuman (Y13)	Perbaikan
15	Memberikan diskon (Y14)	-
16	Sikap peduli terhadap pelanggan bila membutuhkan sesuatu (Y18)	-
17	Memberlakukan seragam untuk karyawan (Y1)	-
18	Membuat instruksi kerja mengenai pemakaian seragam (Y2)	-

Berikut ini penjelasan mengenai *Technical Response* yang telah di prioritaskan berdasarkan Normalized Contribution yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Urutan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

No.	Technical Response	Action
1	Memudahkan sistem pemesanan (Y10)	Karyawan menghampiri meja pelanggan pada saat pemesanan makanan dan minuman
2	Kemampuan karyawan dalam menguasai menu (Y6)	Perusahaan mengadakan pertemuan untuk membahas mengenai menu yang ada dan karyawan dituntut untuk menguasai menu yang ada.
3	Pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan (Y11)	Melakukan pengecekan ulang pada nomor meja dan nomor pesanan dengan karyawan yang sama saat melakukan pemesanan dan penyajian makanan agar tidak terjadinya kekeliruan saat menyajikan pesanan.
4	Menerima kritikan dan saran dari pelanggan dengan menyediakan kotak kritik dan saran (Y17)	Membuat kotak kritik dan saran sehingga perusahaan dapat mengetahui hal yang kurang dari Rumah Makan X dan tiap minggu dilakukan evaluasi dan dilakukan perbaikan untuk kritik dan saran yang diberikan pelanggan
5	Karyawan lebih responsif terhadap keluhan pelanggan (Y16)	sebelum rumah makan dibuka perusahaan melakukan pertemuan singkat untuk mengingatkan mengenai kepekaan karyawan terhadap pelanggan.
6	Membuat jadwal tugas piket untuk membersihkan area makan (Y4)	Perusahaan membuat jadwal piket membersihkan area makan sebelum rumah makan di buka dan tiap minggu dilakukan evaluasi apakah jadwal masih diterapkan dengan sesuai.
7	Karyawan menyiapkan bahan makanan sebelum rumah makan dibuka (Y15)	Perusahaan memberitahu karyawan sebelum rumah makan dibuka untuk menyiapkan bahan makanan agar proses memasak lebih cepat selanjutnya, perusahaan membuat check sheet untuk memeriksa apabila ada bahan-bahan makanan yang kurang.
8	Menambah jumlah kasir (Y9)	Memanfaatkan tenaga kerja yang ada untuk menjadi kasir dan dipekerjakan pada saat pelanggan banyak
9	Pengecekan tiap divisi untuk mengetahui bila ada masalah (Y12)	Pada saat pelanggan banyak dan terjadi keterlambatan pelayanan, atasan atau kepala karyawan memeriksa tiap divisi untuk mengetahui bila adanya masalah dan dapat segera diperbaiki
10	Membuat jadwal jam buka (Y7)	Membuat jadwal jam buka yang konsisten dan menyertakan jam buka rumah makan di social media serta google review agar pelanggan mengetahui kapan rumah makan buka.
11	Menambahkan metode pembayaran (Y8)	Menambahkan metode pembayaran berupa E-money
12	Membenahi tempat parkir (Y3)	Membenahi tempat parkir yang ada dengan menyingkirkan benda yang menghalangi atau dapat memperluas tempat parkir dengan memanfaatkan lahan kosong disekitar.
13	Memperbarui menu dengan menambahkan deskripsi pada setiap menu makanan dan minuman (Y5)	Menambahkan gambar serta deskripsi singkat mengenai menu dan berdiskusi dengan beberapa karyawan apakah menu yang telah diperbaharui dapat dipahami.
14	Penyesuaian porsi makanan dan minuman (Y13)	Menu yang memiliki harga yang tinggi dapat disesuaikan dengan porsi dan perusahaan melakukan perhitungan harga bahan makanan agar ada kesesuaian antara harga dan menu.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari laporan ini adalah:

1. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5, terdapat 15 atribut yang belum memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Urutan strategi peningkatan kualitas pelayanan:
 - a. Memudahkan sistem pemesanan (Y10)
 - b. Kemampuan karyawan dalam menguasai menu (Y6)
 - c. Pengecekan ulang pada pesanan sebelum disajikan (Y11)
 - d. Menerima kritikan dan saran dari pelanggan dengan menyediakan kotak kritik dan saran (Y17)
 - e. Karyawan lebih responsif terhadap keluhan pelanggan (Y16)
 - f. Membuat jadwal tugas piket untuk membersihkan area makan (Y4)
 - g. Karyawan menyiapkan bahan makanan sebelum rumah makan dibuka (Y15)
 - h. Menambah jumlah kasir (Y9)
 - i. Pengecekan tiap divisi untuk mengetahui bila ada masalah (Y12)
 - j. Membuat jadwal jam buka (Y7)
 - k. Menambahkan metode pembayaran (Y8)
 - l. Membenahi tempat parkir (Y3)
 - m. Memperbarui menu dengan menambahkan deskripsi pada setiap menu makanan dan minuman (Y5)
 - n. Penyesuaian porsi makanan dan minuman (Y13)

4.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Rumah Makan X dan saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Strategi yang diberikan dapat dipertimbangkan dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Makan X.
2. Pihak Rumah Makan X disarankan melakukan pengukuran atribut pelayanan secara berkala.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan penelitian hingga tahap implementasi.
4. Pihak Rumah Makan X dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari pada sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment (QFD): How to make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wisley Publishing Company.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 Global Edition*. Pearson.
- Pane, D. H., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Andi.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan*.