

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MODJOK KOPI CAFE MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Farrel Dwi Aprilla Sholih^{1*}, Arie Desrianty, S.T., M.T.²

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

Email: farelaprilaa@mhs.itenas.ac.id

Received 24 01 2024 | Revised 31 01 2024 | Accepted 31 01 2024

ABSTRAK

Modjok Kopi Cafe merupakan cafe yang menjual minuman, makanan berat serta snack. Terdapat permasalahan yaitu pendapatan dan jumlah pelanggan yang masih fluktuatif ke arah penurunan dalam 6 bulan terakhir serta adanya keluhan dari pelanggan. Modjok Kopi Cafe sudah melakukan usaha perbaikan akan tetapi belum mendapatkan hasil yang signifikan terhadap pendapatan dan jumlah pelanggan sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan menggunakan metode gap analysis pada tahap gap 5 kemudian menentukan prioritas spesifikasi teknis untuk melakukan tindakan perbaikan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Berdasarkan hasil dari pengolahan data gap 5 terdapat 11 dari 21 atribut yang mendapatkan nilai gap atau kesenjangan negatif (tidak puas) yang digunakan sebagai variabel customer needs. Terdapat 16 tindakan perbaikan dalam spesifikasi teknis yang menjadi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan terlebih dahulu. Terdapat 3 prioritas utama tindakan perbaikan, diantaranya: pemilihan kualitas bahan makanan yang digunakan sesuai dengan Harga Pokok Penjualan (HPP); terdapat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk chef dalam memasak yang berisikan bahan makanan yang akan digunakan, komposisi bahan makanan serta cara (teknik) memasak; dan melakukan inovasi sub menu baru berdasarkan menu yang sudah ada serta menambahkan menu baru.

Kata kunci: *Customer Needs, Spesifikasi Teknis, Gap Analysis, House of Quality, dan Quality Function Deployment*

ABSTRACT

Modjok Kopi Cafe is a cafe that sells drinks, heavy meals, and snacks. There are problems, namely income and the number of customers, which are still fluctuating towards a decline in the last 6 months, as well as complaints from customers. Modjok Kopi Cafe has made improvements but has not achieved significant results in terms of revenue and number of customers, so it is necessary to improve service quality. This research aims to determine service quality attributes that need to be improved using the gap analysis method at gap stage 5 and then determine technical specification priorities for carrying out corrective actions using the Quality Function Deployment (QFD) method. Based on the results of gap 5 data processing, there are 11 out of 21 attributes that get a negative gap or gap value (dissatisfied), which is

used as a customer needs variable. There are 16 corrective actions in the technical specifications, which are priority improvements that need to be carried out first. There are 3 main priorities for corrective action, including: selecting the quality of food ingredients used in accordance with the Cost of Goods Sold (HPP); there is a Standard Operating Procedure (SOP) document for chefs in cooking that contains the food ingredients to be used, the composition of food ingredients and methods (techniques) of cooking; and innovating new submenu based on existing menus and adding new menus.

Keywords: *Customer Needs, Technical Specifications, Gap Analysis, House of Quality, and Quality Function Deployment*

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini sektor bisnis semakin beragam sehingga pelaku usaha bisnis mempunyai banyak pilihan sektor untuk berwirausaha. Industri cafe merupakan salah satu jenis usaha yang banyak diminati para pelaku usaha (Chambali, 2021). Kualitas pelayanan yang terdapat di cafe akan mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan pembelian. Kualitas pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Kanedi, dkk. 2017).

Modjok Kopi Cafe yang berlokasi di Kabupaten Karawang melihat peluang bahwa usaha bisnis cafe akan tetap eksis dalam beberapa tahun kedepan. Modjok Kopi Cafe merupakan cafe yang didirikan pada bulan Mei tahun 2018. Modjok Kopi Cafe menjual minuman, makanan berat serta snack. Jenis menu di Modjok Kopi Café diantaranya aneka nasi goreng, aneka mie, aneka snack/makanan ringan, ayam geprek, coffee serta minuman lainnya.

Terdapat permasalahan di Modjok Kopi Cafe yaitu pendapatan yang masih fluktuatif ke arah penurunan dalam 6 bulan terakhir. Modjok Kopi Café saat ini mendapatkan rating di Google Review sebesar 4,5 dari skala 5 yang didapatkan dari 117 konsumen Modjok Kopi Café. Café/coffee shop pesaing Modjok Kopi Café yang lokasinya tidak jauh dari Modjok Kopi Café dalam radius 3 kilometer memiliki rating hampir sama dengan Modjok Kopi Café. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan dan observasi didapatkan keluhan dari pelanggan, Modjok Kopi Cafe sudah melakukan usaha perbaikan tetapi belum mendapatkan hasil yang signifikan, oleh karena itu perlu dilakukan upaya peningkatan kepuasan pelanggan jika pelanggan puas maka pendapatan akan meningkat.

2. METODOLOGI

2.1. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Atribut kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Dining Service Quality. Dimensi atribut Dining Service diantaranya food quality, service quality, price and value, atmosphere, dan convenience. Penyusunan atribut kualitas pelayanan berdasarkan penelitian terdahulu serta observasi. Penelitian terdahulu yang digunakan yaitu dalam jurnal menurut Anwar (2018) yang berjudul "Pengaruh Dining Service Quality (Dineserv) Terhadap Customer Satisfaction dan Revisit Intention" dan menurut Wibowo & Tunggal (2015) yang berjudul "Analisa Kepuasan Konsumen di Restaurant "X" di Surabaya". Atribut kualitas pelayanan dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut kualitas pelayanan

No	Dimensi	Variabel	Atribut kualitas pelayanan
1	Food Quality	X1	Rasa makanan dan minuman di cafe enak
		X2	Café memiliki konsistensi rasa makanan dan minuman
		X3	Cafe menyajikan bahan makanan yang fresh
		X4	Café memiliki menu Makanan yang bervariasi
		X5	Menu makanan yang disajikan memiliki visual yang menarik
2	Service Quality	X6	Kecepatan pegawai dalam melayani permintaan pelanggan
		X7	Ketepatan dalam mengantarkan menu pesanan
		X8	Pengantaran pesanan sesuai dengan urutan pemesanan
		X9	Tersedia penjualan melalui online
		X10	Pegawai cafe memiliki perilaku ramah dalam memberikan pelayanan
3	Price and Value	X11	Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan informasi yang terdapat di buku menu
		X12	Harga makanan terjangkau
4	Atmosphere	X13	Ruangan serta fasilitas terjaga kebersihannya
		X14	Ruangan memberikan rasa nyaman ketika pelanggan berkunjung
		X15	Ketersediaan Wifi yang memadai
		X16	Tersedia informasi nama Wifi dan password Wifi
		X17	Ketersediaan pendingin ruangan yang memadai
		X18	Sofa/kursi dan meja nyaman digunakan
5	Convenience	X19	Ketersediaan lahan parkir yang memadai
		X20	Lokasi café mudah diakses oleh pelanggan
		X21	Kemudahan transaksi pembayaran

2.3. Identifikasi Responden

Karakteristik responden yaitu pelanggan yang pernah berkunjung ke Modjok Kopi Café minimal 1 kali dalam 6 bulan terakhir dan usia pelanggan minimal 17 tahun.

2.4. Desain Sampling

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2005). Jumlah populasi (N) yang digunakan berdasarkan rata-rata data historis jumlah pelanggan dalam 6 bulan terakhir. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling (purposive sampling) yang bertujuan untuk memilih responden yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2016). Berikut perhitungan berdasarkan rumus slovin.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N.(d)^2+1} \\
 &= \frac{600}{600.(0,1)^2+1} \\
 &= 85,71 \approx 86
 \end{aligned}$$

2.5. Kuesioner Pendahuluan

Penyusunan kuesioner pendahuluan dibuat menjadi 3 komponen penilaian yaitu untuk tingkat kepentingan, tingkat harapan dan tingkat kepuasan pelanggan. Skala ukur yang digunakan yaitu skala likert kemudian dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan ke 30 responden.

2.6. Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana setiap pertanyaan yang diajukan akurat dengan keseluruhan nilai variabel. Hasil r hitung > r tabel maka atribut pertanyaan valid jika hasil r hitung < r tabel maka atribut pertanyaan tidak valid.

2.7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi atribut pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini. Suatu data dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih dari sama dengan 0,6 (Ghozali, 2016).

2.8. Kuesioner Gap 5

Kuesioner gap 5 merupakan lanjutan setelah hasil kuesioner pendahuluan dikatakan valid dan variabel. Pertanyaan kuesioner gap 5 sama seperti kuesioner pendahuluan kemudian dilakukan penyebaran kuesioner gap 5. Jumlah responden kuesioner yang dibutuhkan pada penelitian ini sejumlah 86 berdasarkan hasil perhitungan sampel.

2.9. Pengolahan Data Gap 5

Pengolahan data gap 5 untuk mengetahui nilai kesenjangan (gap) pada setiap atribut. Pengolahan data gap analysis hanya sampai dengan tahap gap 5 dikarenakan hanya untuk mengetahui atribut mana yang memiliki nilai gap antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan yang bernilai negatif (tidak puas), atribut yang memiliki nilai negatif (tidak puas) akan menjadi data input untuk customer needs dalam pengolahan data yang terdapat dalam matriks House of Quality. Rumus dalam menentukan nilai gap 5 menurut Parasuraman dkk. (1985) sebagai berikut.

Nilai Gap 5 = Skor Persepsi – Skor Ekspektasi

2.10. Pembuatan Matriks House of Quality (HOQ)

House of Quality (HOQ) merupakan matriks tahap pertama dalam metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil akhir tahap ini yaitu menghasilkan prioritas customer needs berdasarkan nilai normalized raw weight dan menghasilkan prioritas spesifikasi teknik berdasarkan nilai normalized contribution. Berikut tahapan pembuatan matriks pada House of Quality (HOQ).

1. Customer Needs

Hasil pengolahan data yang sudah dilakukan menggunakan gap analysis yang hanya dilakukan sampai dengan gap 5 memberikan informasi customer needs yang akan digunakan dalam pengolahan data pada matriks House of Quality (HOQ).

2. Planning Matrix

Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan untuk setiap atribut customer needs yang telah diperoleh sehingga akan diketahui kebutuhan pelanggan yang akan diprioritaskan. Tahapan pembuatan planning matrix, diantaranya:

a. Importance to Customer

Bagian ini merupakan perhitungan nilai proporsi dari tingkat kepentingan pada hasil kuesioner yang kemudian akan diambil nilai proporsi terbesar pada setiap atribut. Nilai proporsi tertinggi pada setiap atribut dari data tingkat kepentingan akan menjadi nilai Importance to Customer.

$$\text{Proporsi} = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Total Jumlah Responden}} \times 100\%$$

b. Customer Satisfaction Performance

Bagian ini perhitungan Weight Average Performance Score (WAPS) berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan

$$\text{Weight Average Performance Score} = \frac{\sum \text{Performance Weight}}{\sum \text{Jumlah Responden}}$$

c. Goal

Target kepuasan konsumen yang ingin diperoleh pihak perusahaan. Penentuan nilai goal didapatkan dari perhitungan rata-rata Importance to Customer dan Customer Satisfaction Performance.

$$\text{Goal} = \frac{\text{Importance to Customer} + \text{Customer Satisfaction Performance}}{2}$$

d. Improvement Ratio

Improvement ratio merupakan besaran ukuran perbaikan atau perubahan yang diperlukan.

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Customer Satisfaction Performance}}$$

e. Sales Point

Nilai sales point diketahui dengan cara melakukan identifikasi atribut yang mempunyai pengaruh terhadap kebutuhan pelanggan.

f. Raw Weight

Penilaian yang akan menghasilkan informasi urutan prioritas atribut kualitas pelayanan
 $\text{Raw Weight} = \text{Importance to Customer} \times \text{Improvement Ratio} \times \text{Sales Point}$

g. Normalized Raw Weight

Normalized raw weight merupakan persentase dari nilai raw weight.

$$\text{Normalized raw weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}}$$

3. Technical Response

Technical Response merupakan arah perbaikan pada setiap atribut yang perlu ditingkatkan melalui realisasi dari spesifikasi teknis. Menurut (Cohen, 1995), terdapat 3 jenis arah technical response pada setiap spesifikasi teknis yaitu ditingkatkan, diturunkan atau disesuaikan dengan kondisi tertentu.

4. Relationship Matrix

Matriks hubungan (relationship matrix) dengan menentukan hubungan yang terjadi antara masing-masing customer needs dengan spesifikasi teknis.

5. Technical Correlations

Technical Correlations merupakan matriks korelasi antar spesifikasi teknis yang saling berinteraksi sesuai kebutuhan sehingga dapat diketahui hubungan antar spesifikasi teknis.

6. Technical Matrix

Penentuan urutan prioritas spesifikasi teknis berdasarkan nilai Normalized contribution

$$\text{Relationship Matrix} = \text{Normalized Raw Weight} \times \text{Bobot Relationship}$$

$$\text{Contribution} = \sum \text{Nilai Relationship Matrix}$$

$$\text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total Contribution}}$$

2.11. Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Matriks House of Quality (HOQ) menghasilkan prioritas atribut kualitas pelayanan berdasarkan nilai Normalized raw weight dan menghasilkan prioritas spesifikasi teknik berdasarkan nilai Normalized contribution. Usulan kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dibantu dengan diagram pareto untuk mengetahui jumlah tindakan perbaikan yang perlu ditingkatkan terlebih dahulu yang terdapat dalam spesifikasi teknis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap atribut yang terdapat dalam kuesioner pada tingkat kepentingan dengan cara penyebaran

kuesioner pendahuluan yang diberikan kepada 30 responden untuk melakukan perhitungan distribusi normal.

1. Uji Validitas

Nilai signifikansi yang digunakan sebesar 90% ($\alpha = 0,1$), $N = 30$ maka nilai r tabel sebesar 0,3061. Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0,833	0,3061	Valid
X2	0,954	0,3061	Valid
X3	0,887	0,3061	Valid
X4	0,824	0,3061	Valid
X5	0,833	0,3061	Valid
X6	0,954	0,3061	Valid
X7	0,887	0,3061	Valid
X8	0,824	0,3061	Valid
X9	0,515	0,3061	Valid
X10	0,954	0,3061	Valid
X11	0,887	0,3061	Valid
X12	0,824	0,3061	Valid
X13	0,833	0,3061	Valid
X14	0,954	0,3061	Valid
X15	0,887	0,3061	Valid
X16	0,824	0,3061	Valid
X17	0,833	0,3061	Valid
X18	0,954	0,3061	Valid
X19	0,887	0,3061	Valid
X20	0,824	0,3061	Valid
X21	0,824	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel di atas, nilai R hitung dari hasil kuesioner tingkat kepentingan lebih besar dari nilai R tabel yaitu 0,3061 maka hasil kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu data dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih dari sama dengan 0,6 (Ghozali, 2016). Hasil uji reliabilitas pada tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	21

3.2 Pengolahan Data Gap 5

Pengolahan data menggunakan metode gap analysis hanya sampai dengan gap 5. Perhitungan gap 5 untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Hasil perhitungan gap 5 dapat dilihat pada Tabel 4.

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Modjok Kopi Cafe Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)

Tabel 4. Perhitungan Gap 5

No	Dimensi	Variabel	Skor Persepsi Konsumen	Skor Ekspektasi Konsumen	Nilai Gap 5	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi	Bobot Tingkat Kepentingan	Nilai Gap 5 Dengan Bobot Tingkat Kepentingan	Keterangan
1	Food Quality	X1	3,31	3,84	-0,52	3,78	3,78	0,20	-0,105	Tidak Puas
		X2	3,10	3,78	-0,67	3,78			-0,135	Tidak Puas
		X3	3,76	3,74	0,01	3,77			-0,089	Puas
		X4	3,34	3,78	-0,44	3,78			-0,089	Tidak Puas
		X5	3,53	3,78	-0,24	3,78			-0,049	Tidak Puas
2	Service Quality	X6	3,43	3,73	-0,30	3,73	3,76	0,20	-0,060	Tidak Puas
		X7	3,77	3,67	0,09	3,77			-0,060	Puas
		X8	3,76	3,72	0,03	3,76			-0,060	Puas
		X10	3,79	3,72	0,07	3,72			-0,060	Puas
3	Price and Value	X11	3,64	3,59	0,05	3,76	3,76	0,20	-0,035	Puas
		X12	3,63	3,53	0,09	3,77			-0,035	Puas
		X13	3,59	3,77	-0,17	3,77			-0,035	Tidak Puas
4	Atmosphere	X14	3,45	3,72	-0,27	3,72	3,75	0,20	-0,053	Tidak Puas
		X15	3,80	3,77	0,03	3,77			-0,053	Puas
		X16	3,42	3,76	-0,34	3,76			-0,067	Tidak Puas
		X17	3,53	3,78	-0,24	3,78			-0,049	Tidak Puas
		X18	3,74	3,70	0,04	3,72			-0,049	Puas
5	Convenience	X19	3,74	3,70	0,04	3,72	3,76	0,20	-0,049	Puas
		X20	3,73	3,66	0,07	3,77			-0,049	Puas
		X21	3,78	3,72	0,06	3,76			-0,049	Puas

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5 terdapat 10 atribut menghasilkan nilai gap yang positif (puas) dan 11 atribut menghasilkan nilai gap yang negatif (tidak puas). Atribut yang bernilai gap negatif maka akan digunakan menjadi data input untuk customer needs.

3.3. Pengolahan Data Quality Function Deployment (QFD)

Pengolahan data Quality Function Deployment (QFD) pada penelitian ini hanya sampai dengan tahap matriks House of Quality (HOQ). Berikut tahapan matriks House of Quality (HOQ).

1. Customer Needs

Data customer needs didapatkan dari pengolahan data gap 5. Customer needs dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Customer needs

No	Customer Needs
1	Rasa makanan dan minuman di cafe enak
2	Café memiliki konsistensi rasa makanan dan minuman
3	Café memiliki menu makanan yang bervariasi
4	Menu makanan yang disajikan memiliki visual yang menarik
5	Kecepatan pegawai dalam melayani permintaan pelanggan
6	Tersedia penjualan melalui online
7	Ruangan serta fasilitas terjaga kebersihannya
8	Ruangan memberikan rasa nyaman ketika pelanggan berkunjung
9	Tersedia informasi nama Wifi dan password Wifi
10	Ketersediaan pendingin ruangan yang memadai
11	Ketersediaan lahan parkir yang memadai

2. Planning Matrix

Planning Matrix terdiri dari beberapa tahap, diantaranya: importance to customer, customer satisfaction performance, goal, improvement ratio, sales point, raw weight, dan normalized raw weight. Hasil Planning Matrix dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Planning Matrix

No.	Customer Needs	Importance to Customer	Customer Satisfaction Performance	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
1	Rasa makanan dan minuman di cafe enak	4	3,31	3,66	1,10	1,2	6,621	0,098
2	Café memiliki konsistensi rasa makanan dan minuman	4	3,10	3,55	1,14	1,2	6,865	0,101
3	Café memiliki menu makanan yang bervariasi	4	3,34	3,67	1,10	1,2	6,596	0,097
4	Menu makanan yang disajikan memiliki visual yang menarik	4	3,53	3,77	1,07	1,5	6,395	0,094
5	Kecepatan pegawai dalam melayani permintaan pelanggan	4	3,43	3,72	1,08	1,5	6,498	0,096
6	Tersedia penjualan melalui online	4	3,43	3,72	1,08	1,2	5,199	0,077
7	Ruangan serta fasilitas terjaga kebersihannya	4	3,59	3,80	1,06	1,2	6,340	0,094
8	Ruangan memberikan rasa nyaman ketika pelanggan berkunjung	4	3,45	3,73	1,08	1,5	6,475	0,096
9	Tersedia informasi nama Wifi dan password Wifi	4	3,42	3,71	1,09	1,2	5,208	0,077
10	Ketersediaan pendingin ruangan	4	3,53	3,77	1,07	1,5	6,395	0,094
11	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	4	3,48	3,74	1,08	1,2	5,161	0,076

3. Technical Response

Hasil technical response dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Technical Response

Variabel	Spesifikasi Teknis	Simbol
Y1	Komposisi bahan makanan	○
Y2	Teknik memasak yang digunakan	↑
Y3	Bahan makanan yang digunakan	○
Y4	Jenis menu yang ditawarkan	↑
Y5	Teknik plating (menata) makanan	↑
Y6	Jumlah pegawai sesuai kebutuhan	○
Y7	Prosedur pelayanan pelanggan	↑
Y8	Jenis layanan online food delivery	↑
Y9	Terdapat admin pelayanan online	○
Y10	Peralatan kebersihan yang digunakan	↑
Y11	Jadwal kebersihan lingkungan café	↑
Y12	Prosedur kebersihan lingkungan café	↑
Y13	Jarak meja dan kursi	○
Y14	Layout ruangan	↑
Y15	Suhu ruangan	○

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Modjok Kopi Cafe Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)

Variabel	Spesifikasi Teknis	Simbol
Y16	Jenis desain interior yang digunakan	○
Y17	Posisi informasi wifi	○
Y18	Dimensi informasi wifi	○
Y19	Ukuran Paard Kracht (PK) pada Air Conditioner (AC) yang digunakan	○
Y20	Posisi pendingin ruangan	○
Y21	Luas lahan parkir	↑
Y22	Pengaturan posisi parkir kendaraan	↑

4. Relationships Matrix

Hasil relationships matrix dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Relationships Matrix

Spesifikasi Teknis Customer Needs	Kompasi bahan makanan teknik memasak yang digunakan Bahan makanan yang digunakan jenis menu yang ditawarkan health/paling (menarik) makanan bantuan pegawai sesuai kebutuhan prosedur pelayanan pelanggan jenis layanan online/food delivery terdapat admin pelayanan online perubahan kebersihan yang digunakan kelemb. kebersihan lingkungan café prosedur kebersihan lingkungan café letak meja dan kursi layar ruangan Suhu ruangan jenis desain interior yang digunakan posisi informasi wifi jenis informasi wifi Ukuran Hard Kacir (PK) pada Air Conditioner (AC) yang digunakan posisi pendingin ruangan luas lahan parkir Pengaturan posisi parkir kendaraan																					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22
Rasa makanan dan minuman di cafe enak	9	9	9																			
Café memiliki konsistensi rasa makanan dan minuman	9	9	9																			
Café memiliki menu makanan yang bervariasi				9	9																	
Menu makanan yang disajikan memiliki visual yang menarik					9																	
Kecepatan pegawai dalam melayani permintaan pelanggan						9	9															
Tersedia penjualan melalui online								9	9													
Ruangan serta fasilitas terjaga kebersihannya										9	9	9										
Ruangan memberikan rasa nyaman ketika pelanggan berkunjung													9	9	9	9						
Tersedia informasi nama Wifi dan password Wifi																	9	9				
Ketersediaan pendingin ruangan memadai																			9	3		
Ketersediaan lahan parkir memadai																				9	9	

5. Technical Correlations

Matriks technical correlations dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Technical Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22
Y1	○	↑	○	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y2	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y3	○	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y4	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y5	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y6	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y7	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y8	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y9	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y10	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y11	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y12	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y13	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y14	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y15	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y16	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑	↑
Y17	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑	↑
Y18	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑	↑
Y19	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑	↑
Y20	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑	↑
Y21	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○	↑
Y22	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	○

6. Technical Matrix

Hasil technical matrix dapat dilihat pada Tabel 10.

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Modjok Kopi Cafe Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)

Spesifikasi Teknis	Kondisi saat ini	Tindakan Perbaikan
Teknik memasak yang digunakan (Y2)	Belum adanya cara(teknik) memasak terhadap menu yang ada sehingga chef hanya mengandalkan ingatannya	Terdapat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk chef mengenai cara (teknik) memasak
Jenis menu yang ditawarkan (Y4)	Menu yang ada saat ini cukup beragam akan tetapi belum adanya tambahan menu baru dalam 6 bulan terakhir	Melakukan inovasi sub menu baru berdasarkan menu yang sudah ada dan menambahkan menu baru
Jumlah pegawai yang sesuai (Y6)	Ketika waktu ramai kunjungan seperti weekend, dalam beberapa waktu pegawai café mengalami kerepotan karena kekurangan pegawai ketika waktu ramai kunjungan	Menyesuaikan jumlah pegawai cafe berdasarkan tingkat keramaian kunjungan cafe melalui cara menambah pegawai ketika waktu ramai kunjungan pelanggan seperti saat weekend
Prosedur pelayanan pelanggan (Y7)	Terkadang pegawai kurang disiplin dalam melaksanakan prosedur pelayanan pelanggan	Terdapat prosedur pelayanan pelanggan secara tertulis agar meminimalisir kelupaan pegawai dan memberikan poin sanksi terhadap pegawai yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
Jarak meja dan kursi (Y13)	Jarak dan meja cukup nyaman akan tetapi beberapa posisi jarak antara meja kurang tepat sehingga membuat pelanggan kurang nyaman ketika berlalu lalang	Adanya ruang antar meja dan kursi pelanggan nyaman mungkin sehingga pelanggan mudah berlalu lalang serta tidak ada pelanggan yang merasa terganggu
Layout ruangan (Y14)	Efisiensi penggunaan ruangan belum maksimal	Efisiensi penggunaan ruangan secara maksimal melalui konsultasi dengan seseorang yang ahli dalam bidang desain interior/arsitek ataupun berdiskusi dengan para pihak-pihak cafe tersebut
Suhu ruangan (Y15)	Ruangan cukup sejuk akan tetapi dapat ditingkatkan kembali	Menjaga suhu ruangan dalam kondisi sejuk melalui penggunaan ukuran Paard Kracht (PK) pada Air Conditioner (AC) yang sesuai dengan kondisi dan luas ruangan
Desain interior yang digunakan (Y16)	Desain interior ruangan saat ini termasuk standar	Pemilihan tema desain interior yang menarik melalui konsultasi dengan seseorang yang ahli dalam bidang desain interior ataupun berdiskusi dengan para pihak-pihak cafe tersebut
Teknik plating (menata) makanan (Y5)	Penyajian menu makanan belum memiliki visual yang menarik hanya ada beberapa menu yang memiliki penyajian yang menarik	Memberikan kesempatan pelatihan terhadap chef mengenai teknik plating (menata) makanan dan chef melakukan riset mengenai teknik plating (menata) makanan
Ukuran Paard Kracht (PK) pada Air Conditioner (AC) yang digunakan (Y19)	Sudah tersedia pendingin ruangan berupa Air Conditioner (AC) dengan ukuran 1,5 Paard Kracht (PK) ketika Air Conditioner (AC) dinyalakan maka ruangan dalam cukup sejuk akan tetapi dapat ditingkatkan kembali ukuran Paard Kracht (PK) agar ruangan dalam menjadi lebih sejuk	Berdasarkan kondisi dan luas ruangan Modjok Kopi Café maka disarankan menggunakan ukuran 2 Paard Kracht (PK) pada Air Conditioner (AC) yang digunakan di cafe
Peralatan kebersihan yang digunakan (Y10)	Beberapa peralatan kebersihan kurang terawat dan belum memiliki peralatan kebersihan yang memadai	Melakukan perawatan terhadap peralatan kebersihan yang dimiliki secara berkala dan memiliki peralatan kebersihan yang memadai
Jadwal kebersihan lingkungan café (Y11)	Beberapa titik di lingkungan café kurang terlihat bersih dan sudah terdapat jadwal kebersihan akan tetapi beberapa pegawai kurang disiplin dalam melaksanakan jadwal piket kebersihan	Membuat daftar jadwal kebersihan untuk pegawai terutama pada saat sebelum cafe dibuka dan setelah jam tutup dan terdapat pegawai yang sigap membersihkan ketika terdapat tempat yang kotor secara mendadak

Spesifikasi Teknis	Kondisi saat ini	Tindakan Perbaikan
Prosedur kebersihan lingkungan café (Y12)	Belum adanya checklist pembersihan café yang berfungsi untuk monitoring tugas pembersihan café	Terdapat prosedur kebersihan lingkungan café. Prosedur dalam bentuk checklist dan dibagi menjadi 3 bagian yaitu harian, mingguan, bulanan
Posisi informasi Wifi (Y17)	Belum adanya informasi nama dan password Wifi sehingga pelanggan yang belum mengetahui informasi Wifi perlu bertanya mengenai informasi nama dan password Wifi yang tersedia di café kepada pegawai	Informasi nama dan password Wifi terdapat pada setiap meja pelanggan atau memberikan kertas yang berisikan informasi Wifi ketika pelanggan baru datang ke café

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis maka terdapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil dari pengolahan data gap 5 terdapat 11 dari 21 atribut yang mendapatkan nilai gap atau kesenjangan negatif (tidak puas).
2. Terdapat 3 prioritas utama tindakan perbaikan diantaranya: pemilihan kualitas bahan makanan yang digunakan sesuai dengan Harga Pokok Penjualan (HPP), terdapat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk chef dalam memasak yang berisikan bahan makanan yang akan digunakan, komposisi bahan makanan serta cara (teknik) memasak dan melakukan inovasi sub menu baru berdasarkan menu yang sudah ada serta menambahkan menu baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, L. A. (2018). Pengaruh Dining Service Quality (Dineserv) Terhadap Customer Satisfaction dan Revisit Intention (Survei pada Konsumen D'COST Seafood Restaurant Malang Town Square). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 58(1), 27-35.
- Chambali, G. A. (2021). Analisis Preferensi Konsumen Pada Pengunjung Eazy Coffee JOMBANG (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deploymen "How to make QFD work for you"* Addison Wesley Publishing Compayi: New York.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kanedi, I., Utami, F. H., Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4(1).
- Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research", *Journal Of Marketing*". Vol 49. 41-50.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, H. S., Tunggal, G. J. W., & Jokom, R. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen Di Restaurant "X" Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 203-214.