



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)**

Bambang Budiono

Universitas Teknologi Yogyakarta

Ari Zaqi Al-Faritsy

Universitas Teknologi Yogyakarta

Alamat: Jl. Glagahsari No.63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, DIY

Korespondensi penulis: bambangbudi839@gmail.com, ari_zaqi@uty.ac.id

Abstract. *A business in Yogyakarta that operates in the fast food or drink sector is Fast Food Restaurant X. The aim of the inspection is to find the gap between expectations and perceptions. then get the quality that customers want. In this research, the Service Quality strategy utilizes credit aspects of administrative quality, especially tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for surveys. From examining gap 5 which has a negative value as a characteristic that the buyer needs to make improvements to the VoC (Voice of customer), to be utilized within the framework of the buyer's needs in HoQ which is a QFD need. The test results show that the substantial properties, namely the quality of comfort in various media, can function well, for progress with a value of 1.8 at the perception level, 4.08 at the assumption level, so that the largest negative value is obtained in particular (- 2.22).*

Keywords: *House of Quality, Quaality Function Deployment, Service Quality, Voice of Customer*

Abstrak. Sebuah usaha di Yogyakarta yang bergerak di bidang makanan atau minuman cepat saji adalah Restoran cepat saji X. Tujuan dari pemeriksaan tersebut adalah untuk mendapatkan kesenjangan antara harapan dan persepsi. selanjutnya mendapatkan kualitas yang diinginkan pelanggan. Dalam penelitian ini, strategi Service Quality memanfaatkan kredit aspek kualitas administrasi, khususnya tanglibel, reability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap survei. Dari pemeriksaan gap 5 yang mempunyai nilai negatif sebagai ciri bahwa pembeli perlu melakukan perbaikan ke VoC (Voice of customer), untuk dimanfaatkan dalam kerangka kebutuhan pembeli di HoQ yang merupakan kebutuhan QFD. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sifat substansial yaitu kualitas kenyamanan dalam berbagai media dapat berfungsi dengan baik, untuk kemajuan dengan nilai 1,8 pada tingkat persepsi, 4,08 pada tingkat asumsi, sehingga diperoleh nilai negatif terbesar khususnya (- 2.22).

Kata kunci: *House of Quality, Quaality Function Deployment, Service Quality, Voice of Customer*

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

LATAR BELAKANG

Restoran cepat saji yang memprioritaskan layanan cepat. Dalam penelitian ini, lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan metode analisis kuantitatif dan SERVQUAL (Service Quality), yang merupakan alat analisis kualitas pelayanan berdasarkan kelima dimensi tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing dimensi memiliki nilai gap yang positif atau baik. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan pada kelima dimensi tersebut sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan sudah berkualitas baik berdasarkan penilaian dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. SERVQUAL berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan, dengan beberapa pernyataan yang kurang. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, dan dimensi yang paling tangible memiliki nilai rata-rata terendah. Oleh karena itu, restoran harus lebih fokus pada kualitas pelayanan yang tangible. Dengan analisis ini, kami berharap dapat memberikan informasi bermanfaat bagi penyedia layanan makanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan, pada gilirannya, meningkatkan pangsa pasar dan keberlanjutan bisnis mereka. (Saraswati et al. 2023)

Suatu usaha di Yogyakarta yang bergerak dibidang restoran cepat saji yaitu restoran cepat saji X yang berada di alamat Jl. Affandi No.55, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman. Sistem pelayanan restoran cepat saji X sama seperti sistem pelayanan usaha restoran cepat saji pada umumnya. Pelayanan dari restoran cepat saji X dengan menggunakan metode *self service*, di mana pelanggan langsung memilih atau memesan produk atau makanan yang kemudian langsung melakukan pembayaran dikasir.

Kekurangan yang ditemukan yaitu karyawan resto kurang cepat dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu juga dikarenakan jumlah kasir yang hanya ada 1, hal ini kenyamanan dapat berkurang dalam kualitas pelayanan customer saat dalam kondisi sangat ramai, di mana pelanggan harus antri. Dari kondisi tersebut tepat rasanya usaha restoran cepat saji X melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Untuk bisnis kuliner, pelayanan yang memuaskan dapat membangun ikatan yang kuat dengan pelanggan serta menciptakan loyalitas jangka panjang dari para pelanggan tersebut. Loyalitas pelanggan pada sebuah usaha kuliner dibangun dari pengalaman menyenangkan yang mereka dapatkan saat menerima layanan. Pengalaman positif ini memengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali atau tidak. Tingkat loyalitas pelanggan berdampak pada pendapatan usaha kuliner tersebut, yang digunakan untuk memenuhi biaya operasional seperti sewa tempat, gaji karyawan, dan pembelian bahan baku. Oleh karena itu, diperlukan sebuah metode untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penurunan penjualan atau ketidakpuasan pelanggan. Dengan mengetahui unsur-unsur tersebut, pihak manajemen dapat mengambil tindakan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode ini penting untuk menjaga agar usaha kuliner tetap mampu mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pendapatan yang cukup guna menutupi biaya operasional.

Metode Kualitas Layanan (SERVQUAL) akan digunakan dalam penelitian ini untuk memeriksa masalah yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan atribut masing-masing dimensi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan nilai gap (kesenjangan), yang merupakan perbedaan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan akan mereka terima. Untuk melihat lima komponen pelayanan yang mungkin perlu ditingkatkan, mereka adalah keandalan (keandalan), jaminan (jaminan), nyata (nyata), empati (empati), dan responsivitas (daya tanggap) (Duha et al. 2023).

Metode QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan dari produk maupun jasa yang sangat terstruktur dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan mendefinisikan harapan pelanggannya dan mengevaluasi tanggapan teknis perusahaan untuk memenuhinya (Ansyar Bora et al. 2021).

Penelitian ini, diharapkan bermanfaat bagi pengelola restoran cepat saji X, karena hasil dari penelitian ini akan menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang telah dijalankan selama ini sekaligus untuk menentukan prioritas apa yang harus diperbaiki dalam rangka meningkatkan atribut yang masih dinilai kurang baik.

KAJIAN TEORITIS

Pada penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh (Ansyar Bora et al. 2021) tentang Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Quality Function Deployment* (Qfd) Studi Kasus Di Stt Ibnu Sina Batam. Pada Penelitian (Ferdy Firmansyah et al. 2021) mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Barbershop Menggunakan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment*. Penelitian yang dilakukan (Kukuh Baskoro, Marlyana, and Deva Bernadhi 2022) tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengintegrasikan dua metode, yaitu SERVQUAL (Service Quality) dan QFD (Quality Function Deployment). Sedangkan untuk penelitian ini diharapkan dapat menunjukan seberapa baik kualitas pelayanan yang dijalankan restoran restoran cepat saji X menggunakan metode Service Quality dan Quality Function Deploymen.

METODE PENELITIAN

Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Metode SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi seberapa besar kesenjangan atau gap yang terjadi dalam suatu organisasi, serta unsur-unsur apa saja yang menyebabkan terjadinya gap tersebut, sehingga solusi dapat ditemukan. Namun, kelemahan dari metode ini adalah hanya cocok digunakan untuk meningkatkan area layanan, sehingga sulit untuk diterapkan dalam menginvestigasi harapan pelanggan terhadap pengembangan eksekusi produk atau layanan. Dengan kata lain, SERVQUAL efektif untuk mengukur kualitas layanan dan menemukan sumber masalah terkait layanan agar dapat diperbaiki. Tetapi, metode ini kurang sesuai jika tujuannya untuk menggali harapan pelanggan dalam hal pengembangan produk atau optimalisasi proses produksi.

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

Metode SERVQUAL lebih berfokus pada penilaian layanan daripada pengembangan produk secara teknis (Ferdy Firmansyah et al. 2021)

Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

QFD merupakan sebuah metode yang digunakan untuk memprioritaskan dan memfokuskan upaya pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam merancang atau menetapkan standar layanan. Dengan QFD, keinginan dan harapan pelanggan menjadi pusat perhatian utama dan menjadi acuan dalam menyusun spesifikasi atau karakteristik layanan yang akan diberikan. Metode ini memastikan bahwa proses perancangan layanan didasarkan pada suara pelanggan (*voice of customer*) agar layanan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Jadi QFD berfungsi sebagai penghubung antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik layanan yang harus dipenuhi, sehingga layanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara optimal. Quality Function Deployment (QFD) sebagai metode atau alat untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan secara jelas, dan kemudian mengevaluasi setiap produk yang diusulkan atau kemampuan pelayanan sistematis dalam hal dampak untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Quality Function Deployment (QFD) merupakan sebuah proses yang menggunakan sebuah alat berbentuk matriks atau tabel yang disebut House of Quality (HOQ). HOQ ini berfungsi untuk menerjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam persyaratan teknis dan rencana operasional dalam upaya meningkatkan kualitas produk atau jasa. Dengan menggunakan HOQ dalam proses QFD, perusahaan dapat memfokuskan upaya mereka pada aspek-aspek krusial yang benar-benar diprioritaskan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dimaksimalkan. (Sholeh and Jufriyanto 2022).

Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang dinilai kurang relevan sehingga harus dihapus atau diganti. Uji validitas seringkali dilakukan untuk mengukur ketepatan sebuah item dalam kuesioner dalam menilai hal yang ingin diukur. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah korelasi bivariat Pearson atau product moment. Jika nilai korelasi hitung (r hitung) lebih besar dari nilai korelasi tabel (r tabel), maka item tersebut dinyatakan valid karena berkorelasi signifikan dengan skor total. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item tersebut dinilai tidak valid karena tidak berkorelasi signifikan dengan skor total.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah sebuah instrumen, dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan berulang kali, setidaknya oleh responden yang sama. Untuk alternatif jawaban lebih dari dua, uji reliabilitas yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Nilai kurang dari 0,6 dianggap kurang baik, nilai 0,7 dapat diterima, dan nilai di atas 0,8 dianggap baik. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Namun, jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,6, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel. Dengan kata lain, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha digunakan untuk

memastikan konsistensi dan keandalan instrumen penelitian, terutama kuesioner dengan banyak pilihan jawaban. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, semakin tinggi pula tingkat keandalan instrumen tersebut (Malikal Ardhi 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Ketika melakukan riset yang memanfaatkan angket sebagai alat untuk mengumpulkan data, perlu diadakan pengujian validitas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses ini, perangkat lunak IBM SPSS Statistics digunakan untuk menghitung nilai korelasi yang disebut r hitung.

Table 3. 1 Tabel Hasil Uji Validitas pada Nilai Persepsi dan Nilai Harapan

R Hitung Persepsi	R Hitung Harapan	R Tabel	Keterangan
0.519	0.687	0.1357	Valid
0.578	0.534	0.1357	Valid
0.365	0.674	0.1357	Valid
0.392	0.480	0.1357	Valid
0.469	0.591	0.1357	Valid
0.527	0.582	0.1357	Valid
0.411	0.705	0.1357	Valid
0.402	0.687	0.1357	Valid
0.372	0.597	0.1357	Valid
0.372	0.642	0.1357	Valid
0.446	0.383	0.1357	Valid
0.531	0.577	0.1357	Valid
0.385	0.459	0.1357	Valid
0.439	0.389	0.1357	Valid
0.570	0.573	0.1357	Valid
0.594	0.390	0.1357	Valid
0.394	0.608	0.1357	Valid
0.453	0.711	0.1357	Valid
0.401	0.522	0.1357	Valid
0.373	0.777	0.1357	Valid
0.434	0.442	0.1357	Valid
0.430	0.547	0.1357	Valid
0.676	0.466	0.1357	Valid
0.462	0.377	0.1357	Valid
0.617	0.407	0.1357	Valid

Sumber : Olah Data 2024

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen yang ditunjukkan pada dua tabel tersebut, dapat dilihat bahwa seluruh item memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang positif terhadap skor total dan nilainya lebih besar dari 0,1357. Oleh karena itu, hipotesis nol (H0) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam instrumen tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Penelitian ini mengaplikasikan metode Cronbach's Alpha untuk mengevaluasi keandalan (reliabilitas) dari sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap reliable atau andal apabila nilai yang didapatkan melebihi 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*)**

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.849	25

Gambar 3. 1 Reliabilitas Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.907	25

Gambar 3. 2 Reliabilitas Harapan

Sumber : Olah Data 2024

Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan software SPSS dapat dilihat dari nilai alpha. Sebuah data dinyatakan reliabel apabila nilai alpha melebihi 0,60. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Persepsi sebesar 0,849 yang mana lebih besar dari 0,60, sehingga nilai Persepsi tersebut dinyatakan reliabel. Sementara untuk variabel Harapan, diketahui nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,907 melebihi 0,60 dengan demikian nilai Harapan pun dinyatakan reliabel.

Metode SERVQUAL

Pemanfaatan Gap 5 menunjukkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan bertolak belakang dengan pertolongan yang ideal (service Hole). Nilai service quality diperoleh dengan memberikan penilaian, segala sesuatunya sama, baik pada tingkat persepsi maupun pada tingkat asumsi, yang diperoleh melalui survei terhadap responden. Jajak pendapat tersebut diedarkan kepada 148 responden, kemudian ditentukan nilai normal untuk seluruh kredit pertanyaan yang membahas 5 komponen SERVQUAL pada tingkat wawasan dan asumsi klien. Skor Hole 5 diperoleh dari penurunan antara derajat kebijaksanaan klien dengan derajat asumsi klien. Dalam hal hasil nilai yang ditentukan adalah Positif, kualitas bantuan melebihi asumsi klien; dalam hal akibat estimasi adalah nol, maka tingkat asumsi klien telah terpenuhi; dan jika hasilnya bernilai negatif dalam perhitungan, sifat administrasinya tidak sesuai dengan asumsi.

1. Perhitungan Persepsi:

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{442}{148} = 2.99$$

2. Perhitungan Harapan:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{310}{148} = 2.1$$

4. Perhitungan nilai hole:

$$Q = P - E$$

$$Q = 2.99 - 2.1 = 0.89$$

Berikut adalah tabel berdasarkan data yang Anda berikan:

Tabel 3.2 Nilai Data Gap

No	Atribut Pernyataan	Nilai Persepsi (CSP)	Nilai Harapan (ESP)	GAP 5
1	Ketersediaan tempat parkir yang luas	2.99	2.1	0.89
2	Kebersihan ruangan restoran cepat saji Anna House Ice Cream	4.01	2.05	1.95
3	Kebersihan dan kerapian pada penampilan karyawan	3.8	2.16	1.64
4	Kemudahan pelanggan dengan membaca menu	3.77	2.3	1.47
5	Keberadaan jumlah toilet yang telah memadai	2.2	3.95	-1.75
6	Ketersediaan tempat cuci tangan yang bersih dan fasilitas pendukung cuci tangan yang lengkap	3.55	2.39	1.16
7	Ketersediaan tempat ibadah dan fasilitas pendukung yang lengkap	1.97	3.66	-1.7
8	Keberadaan jumlah kasir yang melayani pelanggan saat ramai	2.02	3.86	-1.84
9	Ketersediaan area yang luas untuk merokok	2.03	3.72	-1.7
10	Keberadaan dan kelengkapan menu yang ada pada Anna House Ice Cream	3.43	2.6	0.82
11	Ketersediaan fasilitas pemesanan via online	2.1	3.96	-1.86
12	Kegunaan dari berbagai media dapat berjalan dengan baik sebagai promosi	1.86	4.08	-2.22
13	Ketepatan waktu pelayanan pelanggan	3.26	2.55	0.72
14	Kejelasan menyampaikan informasi terkait promosi yang diberikan	3.32	2.65	0.68
15	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	3.99	1.88	2.11
16	Kecepatan dan ke tanggapannya dari pihak manajemen restoran cepat saji dalam menanggapi pelanggan	3.92	2.45	1.47
17	Kecepatan pelayanan kasir, terutama pada saat ramai pelanggan	3.01	3.91	-0.89
18	Kejelasan karyawan dalam menjelaskan menu yang tersedia di restoran cepat saji	3.59	1.99	1.6
19	Keberadaan tempat parkir yang aman dan nyaman	2.51	3.78	-1.28
20	Kenyamanan dan keamanan yang dapat ditunjukkan di restoran cepat saji	3.68	2.3	1.37
21	Pemberian jamiran pengganti menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	3.63	2.27	1.36
22	Keberadaan karyawan untuk membantu pelanggan tanpa diminta	3.59	2.33	1.26
23	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan	3.77	2.07	1.7
24	Kecepatan dalam memberi solusi dari pihak manajemen jika terjadi keluhan dari pelanggan	3.71	2.05	1.66
25	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	3.91	1.93	1.97

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*)**

Sumber : Olah Data 2024

Setelah selesai menganalisis gap 5 menggunakan SERVQUAL, selanjutnya yaitu melakukan analisis terhadap QFD (Quality Function Deployment). House of Quality (HOQ) adalah salah satu elemen penting dalam QFD. Tahapan membuat HoQ adalah sebagai berikut:

- a. *Voice of Customer* (VOC)
- b. *Planning Matrix*
- c. *Technical Response*
- d. Hubungan *WHATs* dan hubungan-*HOWs*
- e. Korelasi Teknis

Untuk tahapan analisis dengan metode QFD dapat dilihat sebagai berikut:

a. Analisis pada *Voice of Customer* (VOC)

Analisis pada *Voice of Customer* (VOC) diperoleh setelah dilakukannya bermacam-macam suara klien restoran cepat saji X menggunakan kuesioner. Berdasarkan analisis SERVQUAL, ada 8 atribut dimensi pada kualitas pelayanan yang akan digunakan untuk VoC pada H0Q.

Tabel 3. 3 Hasil VoC

No	Atribut Pertanyaan
1	Keberadaan jumlah toilet telah memadai
2	Ketersediaan tempat ibadah (mushollah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap
3	Keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)
4	Ketersediaan area yang luas untuk merokok
5	Ketersediaan fasilitas delivery order (pemesanan via telepon) dalam partai besar maupun kecil
6	Kegunaan dari berbagai media dapat berjalan dengan baik sebagai promosi
7	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak
8	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman

Sumber : Olah data 2024

VoC didapatkan hasil akhir penilaian gap 5 pada metode SERVQUAL yang bernilai negatif. penilaian gap 5 yang negatif akan dilakukan suatu perubahan baru oleh pihak manajemen restoran cepat saji X.

b. Analysis Planing Matrix

Langkah berikutnya pada perancangan *House of Quality*(HoQ) adalah matrix perencanaan. Berikut analisis dan pembasan QFD:

1. Importance to Customer

Untuk menghitung penilaian Importance to Customer (ItC) pada atribut nomor 1, Dengan nilai goal Tingkat harapan sebesar (3.9527) dan (69.0135) adalah nilai total goal maka perhitungan IOC untuk atribut keberadaan jumlah toilet telah memadai adalah sebagai berikut:

$$IOC = \frac{3,9527}{69,0135} = 0,0573$$

Jadi, nilai Importance to Customer (IOC) untuk atribut nomor 1 adalah sekitar 0,0573.

Tabel 3. 4 Data Importance to Customer

No	Voice of Customer	Importance to
1	Keberadaan jumlah toilet telah memadai	0.0573
2	Ketersediaan tempat ibadah (mushollah) dan terdapat fasilitas pendukung yang lengkap	0.0531
3	Keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)	0.056
4	Ketersediaan area yang luas untuk merokok	0.0539
5	Ketersediaan fasilitas delivery order (pemesanan via telepon) dalam partai besar maupun kecil	0.0574
6	Kegunaan dari berbagai media dapat berjalan dengan baik sebagai promosi	0.0591
7	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	0.0566
8	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman	0.0548

Sumber : Olah Data 2024

2. Importance Ratio

Importance ratio digunakan untuk menunjukkan seberapa besar peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilakukan pihak manajemen untuk memenuhi keinginan pelanggan. Nilai IR dihitung dari hasil pembagian dari nilai goal dengan nilai persepsi yang menginformasikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

$$IR = \frac{3,95}{2,2} = 1,7955$$

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*)**

Table 3. 5 Rekap Improvement Ratio

No	Atribut Pertanyaan	IR
1	Keberadaan jumlah toilet telah memadai	1.7995
2	Ketersediaan tempat ibadah atau mushollah dan terdapat fasilitas pendukung yang sangat lengkap	1.8579
3	Keberadaan jumlah karyawan kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai konsumen)	1.9109
4	Ketersediaan area yang luas untuk merokok	1.8325
5	Tersedianya fasilitas <i>delivery order</i> (pemesanan via telepon) dalam partai besar maupun kecil	1.8857
6	Kegunaan dari berbagai media dapat berjalan dengan baik sebagai promosi	2.1935
7	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	1.299
8	Tersedianya tempat parkir yang aman dan nyaman	1.506

Sumber : Olah Data 2024

3. *Raw Weight dan Normalized Raw Weight*

Nilai normalisasi bobot pada QFD mencerminkan seberapa besar kontribusi relatif dari masing-masing atribut dalam memenuhi keinginan pelanggan. Semakin tinggi nilai normalisasi bobot suatu atribut, maka semakin besar pula kontribusi atribut tersebut dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, atribut yang memiliki nilai normalisasi bobot lebih besar dianggap lebih penting bagi pelanggan dibandingkan dengan atribut yang memiliki nilai normalisasi bobot lebih rendah.

Dalam proses QFD, nilai normalisasi bobot dihitung berdasarkan penilaian atau prioritas yang diberikan oleh pelanggan terhadap berbagai atribut produk atau layanan. Atribut dengan nilai normalisasi bobot tertinggi menunjukkan atribut yang paling krusial dan harus menjadi fokus utama dalam pengembangan produk atau layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan secara optimal. Dengan demikian, nilai normalisasi bobot membantu dalam mengidentifikasi atribut mana yang paling penting untuk diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

$$RW = ItC \cdot IR$$

$$= 0.0573 \cdot 1.7955 = 0,1029$$

contoh perhitungan *normalized raw weight* pada atribut 1:

$$NRW = \frac{0,1028}{0,8012} = 0,1284$$

Table 3. 6 Sub Matrix Perencanaan HoQ

No	Atribut Pertanyaan	IR	RW	NRW
1	Keberadaan jumlah toilet telah memadai	1.7995	0.1029	0,1284
2	Ketersediaan tempat ibadah atau mushollah dan terdapat fasilitas pendukung yang sangat lengkap	1.8579	0,0987	0,1231
3	Keberadaan jumlah karyawan kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai konsumen)	1.9109	0.107	0.1336
4	Ketersediaan area yang luas untuk merokok	1.8325	0.0988	0.1233
5	Tersedianya fasilitas <i>delivery order</i> (pemesanan via telepon) dalam partai besar maupun kecil	1.8857	0.1082	0.1351
6	Kegunaan dari berbagai media dapat berjalan dengan baik sebagai promosi	2.1935	0.1296	0.1618
7	Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	1.299	0.0735	0.0918
8	Tersedianya tempat parkir yang aman dan nyaman	1.506	0.0825	0.103

Sumber : Olah Data 2024

4. Penentuan Teknikal Respon

Tabel 3. 7 Technical Respon

No	Technical Response
1	Penambahan 1 toilet
2	Pembuatan display untuk memisahkan penggunaan toilet pria atau wanita
3	Pengadaan peralatan sholat yang lengkap
4	Perekrutan pegawai baru diposisi kasir
5	Perekrutan pegawai baru di posisi tukang parkir
6	Penambahan 1 mesin kasir
7	Pemasangan bel pada dapur untuk memberitahukan pada kasir jika makanan telah dibuat
8	Menambahkan kursi dan meja untuk area merokok
9	Penyediaan layananan <i>delivery</i> untuk partai besar dan kecil
10	Penyediaan layanan <i>delivery</i> untuk area caturtunggal sebulan tidak dipungut biaya
11	Pembuatan konsep iklan yang menarik sebagai media promosi yang informatif
12	Penyediaan sarana promosi dan informasi dengan menggunakan media elektronik berupa website dan social media
13	Menerapkan sistem angket untuk mengetahui penilaian secara langsung dari konsumen
14	Mengadakan evaluasi secara berkala

Sumber : Olah Data 2024

Pada Tabel 3.7, hasil diskusi antara manajemen restoran cepat saji X dan peneliti menghasilkan data *Voice of Customer* (VOC) yang terdiri dari 8 atribut pertanyaan. Selanjutnya, telah dipilih 14 respon teknis untuk dapat membantu mengatasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan komitmen yang serius dalam mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Analisis Hubungan *WHATs* dan *HOWs*

Analisis Hubungan *WHATs* dan *HOWs* penting untuk mengevaluasi hubungan antara elemen-elemen VOC (*WHATs*) dan respon teknis (*HOWs*). Pengisian sub matrix

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)

dilakukan pengumpulan semua informasi pada penilaian klien, yang selanjutnya dilakukan pencatatan informasi dan hasil rekapnya yang nantinya akan diperiksa oleh pengurus restoran drive-through sebagai bahan penilaian. Penilaian negatif dari informasi penilaian klien akan segera diketahui melalui pembentukan survei. manajemen restoran x akan memberikan jawaban terbaik bagi klien, sehingga dapat mengikuti sifat administrasi restoran x..

8. Perbaikan Manajemen Restoran cepat saji X

Manajemen restoran cepat saji X saat ini kami akan menerima semua rekomendasi untuk peningkatan eksplorasi ini, namun ada beberapa yang harus difokuskan terlebih dahulu yaitu pada membuat konsep iklan yang begitu menarik untuk media promosi dan informasi, dan juga untuk menambah dan mempertahankan jumlah pelanggan di wilayah Yogyakarta. Pemanfaatan periklanan diawali dengan kemajuan melalui situs-situs dan juga melalui hiburan berbasis web, mengingat saat ini media sosialisasi tersebut banyak digunakan oleh budaya masa kini. Penjelasan lainnya adalah penggunaan media promosi melalui media ini gratis dan tidak dipungut biaya, sehingga tidak mengurangi manfaat pembayaran perbaikan. Tentang usulan perbaikan pada kebutuhan terakhir yaitu melakukan rekrutan pada pegawai baru, Saat ini, biaya yang dikeluarkan untuk merekrut pegawai baru cukup tinggi. Oleh karena itu, pihak manajemen akan mempertimbangkan secara seksama dan berhati-hati sebelum melakukan perekrutan pegawai baru, khususnya untuk posisi kasir.

Manajemen akan melakukan evaluasi mendalam mengenai kebutuhan dan proses perekrutan pegawai baru di posisi kasir. Mereka akan menganalisis secara cermat apakah benar-benar diperlukan penambahan pegawai baru di posisi tersebut atau tidak, mengingat biaya rekrutmen yang cukup tinggi saat ini. Jika memang diputuskan perlu ada penambahan pegawai kasir, manajemen akan memastikan proses perekrutan dilakukan dengan efisien dan efektif untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada.

KESIMPULAN

Hasil berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil dari analisis data menggunakan metode SERVQUAL dapat memperlihatkan adanya kondisi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan restoran cepat saji X pada 8 atribut. Atribut-atribut tersebut adalah jumlah keberadaan toilet yang memadai, ketersediaan fasilitas pendukung dan tempat untuk ibadah (musholla) yang lengkap, saat kondisi jumlah pelanggan yang ramai jumlah kasir dapat memadai, ketersediaan luasnya kawasan merokok, ketersediaan fasilitas dalam partai besar maupun kecil untuk delivery order, penggunaan media promosi yang digunakan diberbagai media sosial, saat kondisi ramai terutama oleh karyawan kasir, kecepatan dan cekatan dalam pelayanan dibutuhkan, ketersediaan tempat aman dan nyaman pada area parkir.
2. Untuk dilakukan perbaikan respon teknis terdapat 8 atribut pada penggunaan QFD yaitu 1 buah toilet ditambahkan, untuk memisahkan dari toilet pengunjung laki laki dan perempuan maka ditambahkan pembuatan display, perolehan peralatan ibadah, pendaftaran pekerja baru untuk tempat juru tulis, pendaftaran perwakilan baru untuk spesialis tempat pemberhentian, pilihan 1 mesin hitung juru tulis, pengenalan bel di dapur untuk memberi tahu petugas kapan makanan atau

minuman telah dibuat , menambah tempat duduk dan meja di kawasan merokok, memberikan layanan permintaan angkut pada pertemuan besar dan kecil, menjadikan ide-ide publikasi yang menarik sebagai media yang berguna dalam waktu terbatas, memberikan layanan permintaan angkut ke wilayah Caturtunggal Sleman secara cuma-cuma, menyediakan kantor khusus dan data yang melibatkan media elektronik seperti situs dan hiburan online, melaksanakan kerangka jajak pendapat Untuk mengetahui evaluasi langsung dari klien, lakukan penilaian sesekali.

SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulias adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen restoran cepat saji Anna's House Ice Cream perlu mempertimbangkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Manajemen restoran cepat saji Anna's House Ice Cream disarankan untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa harapan pelanggan terpenuhi dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.
3. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan analisis kompetitor selevel dengan restoran cepat saji Anna's House Ice Cream dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan menggunakan QFD. Dengan memasukkan faktor kompetitor, akan lebih mudah untuk menilai dan membandingkan kualitas pelayanan Anna's House Ice Cream dengan pesaing berdasarkan persepsi pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada restoran cepat saji X atas dukungannya yang luar biasa dalam penelitian ini. Tanpa bantuan dan dorongan dari restoran cepat saji X, penelitian ini tidak akan terjadi mungkin. Semoga kerjasama yang baik ini dapat berlanjut dan untuk memberikan sebuah manfaat yang besar bagi semua pihak.

DAFTAR REFERENSI

- Ansyar Bora, M, Elita Amrina, Dan Herman,) Program, Studi Program, And Profesi Insiyur. 2021. "USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) STUDI KASUS DI STT IBNU SINA BATAM." 9(1): 47-59.
- Aulia Rizky, Salsabila, And Handy Nur Cahya. 2023. 2 JEKOBBS Pengembangan Kualitas Layanan Pada Kolam Renang Batang Tirtayasa Berdasarkan Prioritas Kebutuhan Konsumen (Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)) Article Information. [Http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/JEKOBBS](http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/JEKOBBS).

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*)**

- Duha, Alfonsius R, Asaziduhu Gea, Yolanda Rumapea, Fati Gn Larosa, Samuel Manurung, Nettina Samosir, Benget Rumahorbo, And Histori Artikel. 2023. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 3(1): 20–29. [Http://Ojs.Fikom-Methodist.Net/Index.Php/Methosisfo](http://Ojs.Fikom-Methodist.Net/Index.Php/Methosisfo).
- Ferdy Firmansyah, Akhmad, Elly Ismiyah, Moh Jufriyanto, Jl Sumatera No, Gn Malang, Kec Kebomas, Kabupaten Gresik, And Jawa Timur. 2021. 7 *Jurnal Rekayasa Sistem Industri ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BARBERSHOP DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*.
- Gopalakrishnan, Vinodhini, And Chandrasekaran Ramaswamy. 2023. "Patient Opinion Mining To Analyze Drugs Satisfaction Using Supervised Learning." *Journal Of Applied Research And Technology* 15(4): 311–19. Doi:10.1016/J.Jart.2017.02.005.
- Kukuh Baskoro, Adam, Novi Marlyana, And Brav Deva Bernadhi. 2022. "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGINTEGRASIKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)." *Jurnal Teknik Industri (JURTI)* 1(1): 14–23.
- Maharani, Ajeng Ayu Sri, I Putu Agus Swastika, And Ni Luh Putu Ning Septyarini Putri Astawa. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus Pada Website Zublu." *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)* 12(1): 86–94. [Https://Www.Zubludiving.Com/](https://Www.Zubludiving.Com/).
- Malikal Ardhi, 2023. 2023. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi Kasus Rumah Makan Atjeh Awak Away Kota Subulussalam)*.
- Monica, Rut Dea, And Udisubakti Ciptomulyono. 2022. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald's Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD)." *Jurnal Teknik ITS* 11(3). Doi:10.12962/J23373539.V11i3.100088.
- Muarrif Fauzan Rais, 2021. 2021. "Naskah Publikasi_Muarrif Fauzan Rais_D600170051 (1)."
- Ningrum, Elsaviana Mary. 2020. "Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Di Foodcourt Dapur Nagih & Seafood." : 238. [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23399/1/1606087181.Pdf](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23399/1/1606087181.Pdf).
- Paujiah, Sipa, And Edwin Sutadipraja. 2020. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dua Restoran Besar Di Bandar Lampung Melalui Pendekatan Dimensi Dineserve." *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi* 1(2): 85–100. Doi:10.35912/Simo.V1i2.811.
- Safira, Dkk, 2023. 2023. "4612-Article Text-17623-1-10-20231216."
- Saraswati, Made Mentari, Putu Eka Wirawan, Selvia Ayu Lestari, Charlyne Laurence, Putu Marselina Pramesti, And Fordianus Kelvin Jebarut. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji

Mcdonald's Denpasar." Jurnal Ilmiah Hospitality Management 13(2): 111–18.
Doi:10.22334/Jihm.V13i2.248.

- Setiawan, Mohammad, And Hana Catur Wahyuni. 2023. "Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment." Journal Of Industrial View 05: 12–22.
- Sholeh, Ahmad Fahrul, And Moh. Jufriyanto. 2022. "Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Hipe Kopi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment." Sigma Teknika 5(2): 210–23. Doi:10.33373/Sigmateknika.V5i2.4344.
- Syihabuddin Alja'far, Mohammad, Mohammad Dian Kurniawan, And Yanuar Pandu Negoro. 2022. "Analisis Kepuasan Konsumen Pada CV. Salsabilah Group Dengan Menggunakan Metode Service Quality." 19(2): 399–406.
- Theresiawati, Henki Bayu Seta, And Artika Arista. 2023. "Implementing Quality Function Deployment Using Service Quality And Kano Model To The Quality Of E-Learning." International Journal Of Evaluation And Research In Education 12(3): 1560–71. Doi:10.11591/Ijere.V12i3.25511.
- Yusuf Bachtiar, Muhammad, Elly Ismiyah, And Akhmad Wasiur Rizqi. 2022. 8 Jurnal Teknik Industri Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim.
- Yusup, Dika N U R. 2023. "Halaman Judul (Indonesia) DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING."