

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumenep merupakan salah satu Kabupaten yang berada di pulau Madura. Keunggulan wilayah Kab. Sumenep yaitu memiliki potensi keindahan alam, tercatat sebanyak 20 objek wisata terdapat di Kab. Sumenep menurut data Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga, 2016. Ketersediaan objek wisata yang banyak ini mendorong banyaknya wisatawan yang berkunjung. Pada tahun 2015 tercatat sebanyak 427.393 wisatawan, tahun 2016 sebanyak 824.086 wisatawan. Banyaknya wisatawan ini menjadi peluang bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Kab. Sumenep.

Salah satu bisnis yang sangat menguntungkan bagi pengusaha yaitu membuka usaha yang bergerak dalam bidang pangan. Berbagai makanan khas sumenep diantaranya yaitu, kaldu kokot, soto Madura, nasi jagung kuah maronggi, dan lainnya. Rumah makan yang terdapat di Kab. Sumenep didominasi dengan produk olahan daging ayam. Salah satu rumah makan yang berada di Kab. Sumenep yaitu rumah makan Ayam Brewok Sakera yang terletak di jalan Pahlawan, Desa Karangduak Sumenep. Konsumen rumah makan Ayam Brewok Sakera ini rata-rata berjumlah 70-80 orang per hari. Omset yang didapatkan pada tahun 2014 sebesar Rp. 1.340.735.000, namun pada tahun 2015 menurun menjadi Rp. 1.000.994.100.

Rumah makan Ayam Brewok Sakera mengalami penurunan omset dikarenakan banyaknya persaingan industri rumah makan yang terdapat di Kab. Sumenep semakin menjamur dan setiap rumah makan memiliki keunggulan tersendiri. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan rumah makan lain yang sama-sama menyediakan produk utama dengan bahan baku daging ayam adalah meningkatkan kualitas layanan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu melalui metode *servqual* dan *quality function deployment* (QFD), metode *service quality* (*servqual*) merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan

hasil kesenjangan gap. Setelah diketahui pengkategorian atribut menggunakan servqual baru dimasukkan ke dalam QFD yang bertujuan untuk membuat perencanaan atau jasa yang diketahui dari keinginan dan kebutuhan pelanggan secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan penerapan metode servqual dan QFD, akan diketahui atribut pelayanan rumah makan yang dibutuhkan konsumen dapat melakukan pengembangan kualitas rumah makan Ayam Brewok Sakera.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan (*service quality*).

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola rumah makan Ayam Brewok Sakera ?
2. Bagaimana penerapan *quality function deployment* (QFD) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan rumah makan Ayam Brewok Sakera ?

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola rumah makan Ayam Brewok Sakera.
2. Mengetahui penerapan *quality function deployment* (QFD) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan rumah makan Ayam Brewok Sakera.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Mendapatkan saran yang dapat menjadi pertimbangan rumah makan dalam upaya meningkatkan kualitas terhadap makanan yang dihasilkan.
2. Membina hubungan dan kerjasama yang baik antar lingkup akademis dan lingkup industri.
3. Menjalin hubungan yang baik dan terciptanya komunikasi antara Universitas Trunojoyo Madura dan rumah makan yang akan dilaksanakannya penelitian ini.