

ABSTRAK

Analisis perbaikan kualitas pelayanan dengan metode *kano* dan *quality function deployment* pada rumah makan warung ri. Warung ri merupakan rumah makan yang menghadirkan makanan dan minuman khas bebek. Permasalahan warung ri adalah adanya penurunan penjualan pada 3 kuartal terakhir yang disebabkan adanya keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan warung ri sehingga diperlukan perbaikan pada kualitas pelayanan warung ri. Atribut keinginan konsumen dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan pada referensi terdahulu dan beberapa kuesioner untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap perbaikan kualitas pelayanan warung ri. Metode yang digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan warung ri dengan menggunakan metode *KANO* yang bertujuan untuk mengetahui pengkategorian atribut berdasarkan kuesioner metode *KANO* pada atribut-atribut yang dibutuhkan untuk perbaikan kualitas pelayanan warung ri. *QFD (Quality Function Deployment)* yang digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang dilakukan warung ri untuk perbaikan kualitas pelayanan warung ri. Pengkategorian metode *KANO* memperoleh 8 atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan warung ri. Kategori pada metode kano antara lain *one dimensional*, *must be* dan *attractive* yang dapat mempengaruhi maksimal pada kepuasan pelanggan warung ri. Hasil penelitian yang dilakukan selanjutnya menggunakan analisa *quality function deployment* dengan melakukan wawancara dan kuesioner terbuka kepada konsumen untuk perbaikan kualitas pelayanan warung ri. Dari hasil *house of quality* diketahui bahwa prioritas tertinggi yaitu memberikan pelatihan pelayanan kepada karyawan karena respon teknis tersebut memperoleh nilai kepentingan tertinggi sebesar 17.12%. Prioritas kedua penambahan fasilitas penunjang kebersihan mendapatkan nilai kepentingan teknis tertinggi kedua, karena memperoleh nilai kepentingan sebesar 16.82%. Prioritas ketiga penerapan prosedur senyum, salam, dan sapa mendapatkan nilai kepentingan teknis tertinggi ketiga, karena memperoleh nilai kepentingan sebesar 16.51%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode Kano, QFD (*quality function deployment*)

ABSTRACT

Analysis of service quality improvement using the kano method and quality function deployment at warung ri restaurant warung ri is a restaurant that serves specialty duck dishes. The problem faced by warung ri is a decline in sales over the last three quarters due to customer complaints about the quality of its service. Therefore, it is necessary to improve the service quality at warung ri. Customer desires were identified using service quality indicators from previous references and several questionnaires to understand customer expectations for service quality improvements at warung ri. The kano method was used to categorize attributes based on kano method questionnaires on the attributes needed for service quality improvement at warung ri. Qfd (quality function deployment) was used to determine the priorities for improvements to be made to enhance service quality at warung ri. The categorization using the kano method identified 8 attributes that can affect customer satisfaction with the service quality at warung ri. The kano method categories include one-dimensional, must-be, and attractive, which can maximally influence customer satisfaction at warung ri. The results of the study were further analyzed using quality function deployment analysis through interviews and open questionnaires with customers to improve the service quality at warung ri. The house of quality results revealed that the highest priority is providing service training to employees, as this technical response received the highest importance score of 17.12%. The second priority is adding cleanliness support facilities, which received the second-highest technical importance score of 16.82%. The third priority is implementing the smile, greeting, and friendly procedures, which received the third-highest technical importance score of 16.51%.

Keywords: Service Quality, Kano Method, QFD (Quality Function Deployment)