

MUHAMMAD FIQHY ARDLIANTO NRP. 13.03.3.1.1.00080. Analysis Service Quality of Restaurant Using Servqual (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) Method (Case Study of Rumah Makan Ayam Brewok Sakera, Sumenep). Under the guidance of **Khoirul Hidayat S.T., M.T.** And **Iffan Maflahah S.TP., M.Si.**

ABSTRACT

Rumah Makan Ayam Brewok Sakera is one of the restaurants located in Sumenep regency. This study aims to determine the level of customer satisfaction on the quality of service provided by restaurant manager Rumah Makan Ayam Brewok Sakera and know the application of quality function deployment (QFD) in an effort to improve the quality of restaurant service Rumah Makan Ayam Brewok Sakera. Sampling was conducted in April 2017. It was found that all attributes have not been able to meet consumer needs and attribute speed in service and presentation, employee responsiveness in helping the consumer, employee's responsiveness when receiving complaints and suggestions from consumers, courtesy and employee friendliness to the consumer, food and beverage dishes, and the cleanliness and neatness of the dining venue are the customer requirements for the HOQ matrix. Absolute Weight and Percent aims to know the weight of an attribute of consumer needs. The results obtained, the attribute speed in service and presentation has the largest absolute weight of 11,596 means this attribute is the most critical customer attribute requirements by consumers. Meanwhile, the food and beverage performance attribute has the smallest absolute weight of 7,875 meaning that this attribute also needs to be done but not too critical.

Keywords: Service Quality, QFD, HOQ Matrix

MUHAMMAD FIQHY ARDLIANTO NRP. 13.03.3.1.1.00080. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan Dengan Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan QFD (*Quality Function Deployment*) (Studi Kasus Rumah Makan Ayam Brewok Sakera, Sumenep). Dibawah bimbingan **Khoirul Hidayat S.T., M.T.** dan **Iffan Maflahah S.TP., M.Si.**

ABSTRAK

Rumah makan Ayam Brewok Sakera merupakan salah satu rumah makan yang terdapat di Kabupaten Sumenep. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola rumah makan Ayam Brewok Sakera dan mengetahui penerapan quality function deployment (QFD) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan rumah makan Ayam Brewok Sakera. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan April 2017. Didapatkan hasil bahwa semua atribut belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan atribut kecepatan dalam pelayanan dan penyajian, ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen, ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dan saran dari konsumen, kesopanan dan keramahan karyawan kepada konsumen, penampilan hidangan makanan dan minuman, dan kebersihan dan kerapian tempat makan merupakan persyaratan pelanggan untuk matriks HOQ. Absolute Weight and Percent bertujuan untuk mengetahui bobot dari suatu atribut kebutuhan konsumen. Didapatkan hasil, atribut kecepatan dalam pelayanan dan penyajian memiliki bobot absolute terbesar yaitu 11,596 artinya atribut ini adalah atribut persyaratan pelanggan yang paling kritis oleh konsumen. Sedangkan, atribut penampilan hidangan makanan dan minuman memiliki bobot absolute terkecil yaitu 7,875 artinya atribut ini juga perlu dilakukan tetapi tidak terlalu kritis.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, QFD, Matriks HOQ*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Manfaat	2
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Rumah Makan	3
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.3 Uji Instrumen Data	6
2.4 <i>Service Quality</i> (Servqual)	6
2.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	9
2.6 Penelitian Terdahulu	11
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2 Cara Pengumpulan Informasi dan Pelaksanaan Skripsi	18
3.2.1 Sumber Data	18
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	18
3.2.3 Tahapan Pelaksanaan Skripsi	19
3.2.3.1 Tahapan Awal Penelitian	19

3.2.3.2 Tahapan Pengumpulan Data	19
3.2.3.3 Tahapan Analisis dan Pengolahan Data	20
3.2.3.4 Tahapan Pembahasan	28
3.2.3.5 Tahapan Akhir	28
3.3 Alur Pelaksanaan Skripsi	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.2 Identifikasi Kebutuhan Konsumen	31
4.3 Uji Instrumen Data	32
4.3.1 Uji Validitas	32
4.3.2 Uji Reliabilitas	33
4.4 Karakteristik Responden	33
4.5 Analisis <i>Service Quality</i> (Servqual)	35
4.6 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	41
4.6.1 Matriks Kebutuhan Konsumen	41
4.6.2 Pembuatan Daftar Technical Descriptors (HOWS)	41
4.6.3 Pengembangan Korelasi Matriks <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	42
4.6.4 Pembuatan Matriks <i>Trade Off</i>	43
4.6.5 Tingkat Kepentingan	44
4.6.6 <i>Target Value</i>	45
4.6.7 Penentuan <i>Improvement Ratio</i>	46
4.6.8 <i>Sales Point</i>	47
4.6.9 <i>Absolute Weight and Percent</i>	51
4.6.10 Mengembangkan <i>Prioritized Technical Descriptors</i>	52
4.6.11 Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ)	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Nilai Hubungan Matriks Korelasi	25
Tabel 3.2 Nilai Hubungan Matriks <i>Trade Off</i>	25
Tabel 3.3 Skala dalam <i>Sales Point</i>	26
Tabel 4.1 Data Omset Tahun 2015	30
Tabel 4.2 Atribut Kebutuhan Konsumen	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden	34
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	35
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja Rata-rata	36
Tabel 4.8 Perhitungan Tingkat Harapan Rata-rata	37
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Gap	38
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Gap Masing-masing Dimensi	39
Tabel 4.11 Matriks Kebutuhan Konsumen	41
Tabel 4.12 <i>Technical Descriptor</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	42
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	45
Tabel 4.14 Data <i>Target Value</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	46
Tabel 4.15 Data <i>Improvement Ratio</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	47
Tabel 4.16 <i>Sales Point</i> Kecepatan Dalam Pelayanan dan Penyajian	48
Tabel 4.17 <i>Sales Point</i> Ketanggapan Karyawan Dalam Membantu Konsumen	49
Tabel 4.18 <i>Sales Point</i> Ketanggapan Karyawan Saat Menerima Keluhan dan Saran dari Konsumen	49
Tabel 4.19 <i>Sales Point</i> Kesopanan dan Keramahan Karyawan Kepada Konsumen	50
Tabel 4.20 <i>Sales Point</i> Penampilan Hidangan Makanan dan Minuman	50

Tabel 4.21 <i>Sales Point</i> Kebersihan dan Kerapian Tempat Makan	51
Tabel 4.22 Data <i>Sales Point</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	51
Tabel 4.23 Data <i>Absolute Weight and Percent</i> Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	52
Tabel 4.24 <i>Degree of Difficulty</i> dan <i>Target Value</i>	53
Tabel 4.25 Nilai Prioritas <i>Technical Descriptor</i>	54
Tabel 4.26 Nilai Kontribusi <i>Technical Descriptor</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	9
Gambar 2.2 Model <i>House Of Quality</i>	10
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	24
Gambar 3.2 Matriks HOQ	28
Gambar 3.3 Tahapan Penelitian	29
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	40
Gambar 4.2 Korelasi <i>Whats</i> dan <i>Hows</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	43
Gambar 4.3 Matriks <i>Trade Off</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	44
Gambar 4.4 Matriks <i>HOQ</i> Pelayanan Rumah Makan Ayam Brewok Sakera	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Pengolahan Data	59
Lampiran 2. Data Penyebaran Kuesioner Uji Pengolahan Data	61
Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	62
Lampiran 4. Data Penyebaran Kuesioner Tingkat Kinerja dan Harapan	65
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	71
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Tingkat Kinerja	73
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Tingkat Harapan	75
Lampiran 8. Hasil Perhitungan Kesenjangan (Gap)	77
Lampiran 9. Hasil Perhitungan Kesenjangan (Gap) per Dimensi	79
Lampiran 10. Kuesioner <i>Technical Descriptor</i> , Matriks Korelasi, dan <i>Trade Off</i>	80
Lampiran 11. Kuesioner Tingkat Kepentingan	82
Lampiran 12. Data Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan	84
Lampiran 13. Hasil Perhitungan <i>Target Value</i>	87
Lampiran 14. Hasil Perhitungan <i>Improvement Ratio (IR)</i>	88
Lampiran 15. Kuesioner <i>Sales Point</i>	89
Lampiran 16. Data Penyebaran Kuesioner <i>Sales Point</i>	91
Lampiran 17. Hasil Perhitunga <i>Absolute Weight and Percent</i>	93
Lampiran 18. Kuesioner Tingkat Kesulitan Persyaratan Teknis	94
Lampiran 19. Kesioner <i>Target Value</i>	95
Lampiran 20. Hasil Perhitungan <i>Absolute Weight and Percent</i> Persyaratan Teknis	96
Lampiran 21. Hasil Perhitungan <i>Relative Weight and Percent</i> Persyaratan Teknis	97