

**PENERAPAN METODE RUMAH KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH MAKAN
PADANG DEWI MINANG CABANG SUKAMENAK BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Annisa Widyawati

2017120184

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

**THE APPLICATION OF HOUSE OF QUALITY METHOD TO
IMPROVE SERVICE QUALITY OF DEWI MINANG
PADANG RESTAURANT AT SUKAMENAK BANDUNG**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for
Bachelor's Degree in Management

By:

Annisa Widyawati

2017120184

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAJEMENT

Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2021

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Penerapan Metode Rumah Kualitas untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada
Rumah Makan Padang Dewi Minang Cabang Sukamenak Bandung**

**Oleh:
Annisa Widyawati
2017120184**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Telah disidangkan oleh penguji pada tanggal 18 Januari 2021

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing,

Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Annisa Widyawati
Tempat, tanggal lahir: Bandung, 24 Agustus 1999
Nomor Pokok : 2017120184
Program Studi : Sarjana Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PENERAPAN METODE RUMAH KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH MAKAN PADANG DEWI MINANG
CABANG SUKAMENAK BANDUNG

dengan pembimbing : Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal: 6 Januari 2021
Pembuat pernyataan:



(Annisa Widyawati)

ABSTRAK

Rumah Makan Padang Dewi Minang merupakan salah satu bisnis kuliner yang terdapat di Kota Bandung. Telah ditemukan ketidakpuasan pelanggan terhadap beberapa dimensi kualitas layanan Rumah Makan Dewi Minang, seperti kurangnya lahan parkir, pelayanan lama, karyawan kurang cepat tanggap, dan lain-lain. Pertumbuhan bisnis serupa yang cukup masif di Kota Bandung mengakibatkan lingkungan bisnis rumah makan Padang menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu, perbaikan kualitas layanan dibutuhkan oleh Rumah Makan Dewi Minang untuk memenangkan pangsa pasar yang lebih besar.

Rumah Kualitas merupakan suatu metode yang dapat digunakan oleh Rumah Makan Dewi Minang dalam melakukan perbaikan kualitas layanan. Metode ini dapat mengidentifikasi hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik perusahaan. Keterkaitan dari kedua karakteristik tersebut dapat digunakan oleh pihak Rumah Makan Dewi Minang dalam menyusun sistem kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Komponen dari matriks Rumah Kualitas terdiri dari: karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan, penilaian kinerja, karakteristik teknik, hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik, hubungan antar karakteristik teknik, serta prioritas perbaikan karakteristik teknik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran terkait objek penelitian, mengidentifikasi masalah yang terjadi, dan melakukan analisa untuk membuat usulan perbaikan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pada tanggal 23-29 November 2020. Terdapat tujuh aspek dimensi yang diteliti, yaitu berwujud, keandalan, jaminan dan ketanggapan, empati, perbaikan, kualitas hidangan, dan nilai yang dipersepsikan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kinerja dari Rumah Makan Dewi Minang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai kesenjangan yang masih bernilai negatif dari setiap dimensi. Nilai kesenjangan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik kinerja Rumah Makan Dewi Minang dihitung dan diurutkan dari poin negatif terbesar hingga poin positif terbesar, yaitu Berwujud (-1,06), Jaminan dan Ketanggapan (-1,02), Keandalan (-0,88), Kualitas Hidangan (-0,79), Perbaikan (-0,74). Nilai yang dipersepsikan (-0,73), dan Empati (-0,54). Rumah Makan Dewi Minang sebaiknya melakukan perbaikan agar mampu meningkatkan kualitas dari produk dan layanannya. Prioritas perbaikan pada karakteristik teknik dapat dilakukan Rumah Makan Dewi Minang pada tingkat kepentingan relatif yang bernilai diatas 5%, yaitu Membuat Standar Proses Pelayanan (21,49%), Membuat Standar Sikap dan Perilaku Karyawan (18,62%), Mempekerjakan Juru Masak yang Ahli dan Berpengalaman (10,03%), Menyediakan Mesin Pembayaran Elektronik (8,60%), Membuat Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum (8,60%), Menyesuaikan Porsi Makanan dengan Harga Bahan Baku (8,60%), dan Membuat Standar Penampilan Karyawan (7,74%).

ABSTRACT

Dewi Minang Padang Restaurant is one of the culinary businesses in Bandung. Customers feel dissatisfied with several dimensions of the service quality of Dewi Minang Restaurant, such as lack of parking space, time-consuming service, employees are less responsive, and others. The massive growth of similar businesses in Bandung has resulted in the business environment of Padang restaurants becoming increasingly competitive. Therefore, Dewi Minang Restaurant needs to improve their service quality in order to achieve a bigger market share.

House of Quality is a method that can be used by Dewi Minang Restaurant in improving its service quality. This method can identify the relationship between the characteristics of customer needs and wants with the technical characteristics of the company. The relationship between these two characteristics can be used by the Dewi Minang Restaurant in developing a service quality system in accordance with customer expectations. The components of the House of Quality matrix consist of: characteristics of customer needs and wants, performance appraisal, technical characteristics, the relationship between the characteristics of customer needs and wants with technical characteristics, the relationship between technical characteristics, and priority improvement of technical characteristics.

The method used in this research is descriptive method which aims to obtain a description of the object of research, identify problems that occur, and conduct analysis to make suggestions for improvement. The study was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents on November 23rd – November 29th 2020. There are seven dimensional aspects studied: tangible, reliability, assurance and responsiveness, empathy, recovery, food quality, and perceived value.

Based on the research results, it can be concluded that the customers are not satisfied with the performance of Dewi Minang Restaurant. This is indicated by the gap value which is still negative from each dimension. The value of the gap between the characteristics of customer needs and wants with the performance characteristics of Dewi Minang Padang Restaurant is calculated and sorted from the largest negative value to the largest positive value, namely Tangible (-1.06), Assurance and Responsiveness (-1.02), Reliability (-0.88), Food Quality (-0.79), and Recovery (-0.74). Dewi Minang Restaurant should make improvements in order to improve the quality of its products and services. The priority of improvement in technical characteristics can be carried out by Dewi Minang Restaurant at a level of relative importance which has a value above 5%, these are Creating Service Process Standards (21.49%), Employees' Attitude and Behavior Standards (18.62%), Employing Experienced Chef (10.03%), Providing Electronic Payment Machines (8.60%), Making Completeness and Cleanliness Standards for Tableware and Drinking Equipment (8.60%), Adjusting Food Portions to Raw Material Prices (8.60%), and Making Employees' Appearance Standards (7.74%).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan YME atas segala berkatnya hingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat kelulusan pada Program Studi S1 Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.

1. Penulis menyampaikan rasa hormat sekaligus terima kasih kepada Ayah dan Ibu Penulis, Ir. Kusmana dan Kurnia Widyasari S.Psi., atas dukungan berupa kasih sayang, perhatian, serta segala bentuk bantuan finansial dan pendidikan yang diberikan kepada penulis dari masa kecil hingga saat ini.
2. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang berkontribusi dalam membantu penelitian penulis dari mulai seminar proposal hingga skripsi. Terima kasih atas segala dukungan, ilmu, dan saran yang diberikan.
3. Ibu Dr. Istiharini, CMA., selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang penulis hormati.
4. Bapak Probowo Erawan S., SE., M.Sc., selaku dosen wali yang senantiasa mendukung dan memberikan saran selama penulis melangsungkan studi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang penulis hormati, terima kasih untuk segala pengetahuan dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini.
6. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan terkait hal-hal yang menyangkut administrasi Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak Risnal, selaku pemilik dari Rumah Makan Dewi Minang, terima kasih untuk kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam menjadikan Rumah Makan Dewi Minang sebagai objek penelitian dalam skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Jennifer Graciela, Agnes Rejeki, Desy Natalia, Benedicta Merry, Cherrysha Claudia, Felicia Juan, dan Fransiska Valentina yang selalu suportif, membawa keceriaan, dan memberikan banyak energi positif kepada penulis dari semester 1 hingga saat ini.

9. Kepada seluruh Mahasiswa/i Angkatan 2017 Program Studi Manajemen, terima kasih untuk solidaritas dalam suka maupun duka selama penulis menjalankan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
10. Kepada Rayinda, Seni, Ersalina, Neis, Rajna, Gilang, dan Fahrul yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis sejak SMA hingga saat ini.

Akhir kata, semoga Tuhan YME selalu mencurahkan kasih sayang dan rahmatnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan banyak bantuan kepada penulis. Penulis berharap skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Bandung, 5 Januari 2021

Annisa Widyawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelanggan	10
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2. Nilai yang ditentukan Pelanggan (<i>Customer-Defined Value</i>).....	12
2.1.3. Persyaratan Pelanggan	12
2.2. Pengembangan Produk	13
2.2.1. Tahapan Pengembangan Produk	14
2.2.2. Disain Produk atau Jasa	15
2.2.3. Persyaratan Teknis.....	15
2.3. Kualitas.....	16
2.3.1. Kualitas Layanan	17
2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan Restoran.....	18
2.3.3. Konsep Manajemen Kualitas Total.....	19
2.3.4. Konsep Penyebaran Fungsi Kualitas	20
2.3.5. Manfaat Penyebaran Fungsi Kualitas	22
2.3.6. Rumah Kualitas	23
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	27
3.1.1. Jenis Penelitian	27
3.1.2. Jenis Data.....	27
3.1.3. Sumber Data	28
3.1.4. Metoda Pengumpulan Data.....	28
3.1.5. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.1.6. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.1.7. Operasionalisasi Variabel	30
3.1.8. Pengukuran Variabel.....	32
3.1.9. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.1.10. Teknik Analisa Data	33
3.2. Objek Penelitian	37
3.2.1. Bidang Usaha Perusahaan/Jenis Usaha.....	37
3.2.2. Produk yang dihasilkan.....	37

3.2.3. Proses Produksi atau Layanan	37
3.2.4. Jam Operasi Perusahaan	38
3.2.5. Struktur Organisasi	38

BAB 4 PEMBAHASAN

4.1. Identifikasi Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	40
4.1.1. Pengujian Reliabilitas dan Validitas Kuesioner yang Digunakan...	40
4.1.2. Penetapan Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	41
4.2. Penetapan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dibandingkan dengan Kinerja Rumah Makan Padang Dewi Minang	42
4.2.1. Penetapan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	42
4.2.2. Penetapan Rata-rata Tingkat Kinerja Perusahaan	44
4.2.3. Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja ...	46
4.2.4. Penentuan Nilai Target dan Rasio Peningkatan.....	60
4.3. Identifikasi Persyaratan Teknik	62
4.4. Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik	63
4.5. Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik	65
4.6. Langkah untuk Peningkatan Kinerja Rumah Makan Dewi Minang	66
4.6.1. Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan.....	66
4.6.2. Menentukan Target dan Tingkat Kesulitan Perusahaan.....	68
4.6.3. Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	70

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	76
5.1.1. Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	76
5.1.2. Hasil Penilaian Pelanggan	77
5.1.3. Karakteristik Teknik	78
5.1.4. Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik.....	79
5.1.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknik	80
5.1.6. Prioritas Perbaikan Karakteristik Teknik.....	81
5.2. Saran	81
5.2.1. Evaluasi Bulanan	81
5.2.2. Memperkecil Nilai Kesenjangan	82
5.2.3. Perbaikan Kinerja	83
5.2.4. Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik.....	84
5.2.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknik	84
5.2.6. Prioritas Perbaikan Karakteristik Teknik.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Jumlah Usaha Kuliner di Kota Bandung Tahun 2016-2018	3
Tabel 1.2. Daftar Rumah Makan Padang di Jalan Sukamenak dan Sekitarnya	4
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Restoran	30
Tabel 3.2. Skala Numerik untuk Mengukur Tingkat Kepentingan	32
Tabel 3.3. Skala Numerik untuk Mengukur Tingkat Kinerja	32
Tabel 3.4. Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik	34
Tabel 3.5. Matriks Hubungan Antar Persyaratan Teknik	35
Tabel 3.6. Daftar Menu Rumah Makan Padang Dewi Minang	37
Tabel 3.7. Jam Operasi Rumah Makan Padang Dewi Minang	38
Tabel 4.1. Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang	41
Tabel 4.2. Rata-rata Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	42
Tabel 4.3. Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	43
Tabel 4.4. Rata-rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang Berdasarkan Indikator Sesuai Urutan	44
Tabel 4.5. Rata-rata Tingkat Kinerja Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	45
Tabel 4.6. Rata-rata Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Setiap Indikator Sesuai Urutan	46

Tabel 4.7.	Rata-rata Kesenjangan Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	48
Tabel 4.8.	Perbandingan Harga Menu Rumah Makan Dewi Minang dengan Rumah Makan Simpang Tigo	59
Tabel 4.9.	Rasio Peningkatan Setiap Indikator	60
Tabel 4.10.	Rasio Peningkatan Berdasarkan Dimensi Sesuai Urutan	61
Tabel 4.11.	Identifikasi Persyaratan Teknik Rumah Makan Padang Dewi Minang	62
Tabel 4.12.	Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik Rumah Makan Dewi Minang	64
Tabel 4.13.	Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik Rumah Makan Dewi Minang	66
Tabel 4.14.	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan Rumah Makan Dewi Minang	67
Tabel 4.15.	Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan Rumah Makan Dewi Minang Sesuai Urutan	67
Tabel 4.16.	Target dan Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknik Rumah Makan Dewi Minang	69
Tabel 4.17.	Tingkat Kepentingan Absolut Rumah Makan Dewi Minang	70
Tabel 4.18.	Tingkat Kepentingan Relatif Rumah Makan Dewi Minang	73
Tabel 4.19.	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Rumah Makan Dewi Minang Sesuai Urutan	74

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Kontribusi PDB Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor	2
Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran	9
Gambar 2.1. Tahapan Pengembangan Produk	14
Gambar 2.2. Proses Penyebaran Fungsi Kualitas	22
Gambar 2.3. Struktur Matriks Rumah Kualitas	25
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Rumah Makan Dewi Minang	39
Gambar 4.1. Suasana Ruang Makan Rumah Makan Dewi Minang	49
Gambar 4.2. Penampilan Karyawan Rumah Makan Dewi Minang	49
Gambar 4.3. Penampilan Juru Masak Rumah Makan Dewi Minang	50
Gambar 4.4. Lahan Parkir Rumah Makan Dewi Minang	51
Gambar 4.5. Metode Pembayaran di Rumah Makan Dewi Minang	52
Gambar 4.6. Peralatan Rumah Makan Dewi Minang	55
Gambar 4.7. Pengemasan Makanan Rumah Makan Dewi Minang	56
Gambar 4.8. Tampilan Hidangan Rumah Makan Dewi Minang	58
Gambar 4.9. Variasi Hidangan Rumah Makan Dewi Minang	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Observasi Rumah Makan Dewi Minang
- Lampiran 2 Hasil Wawancara Studi Pendahuluan Pelanggan Rumah Makan Padang Dewi Minang
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan (Kuesioner)
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang (30 Responden Awal)
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang (100 Responden)
- Lampiran 6 Profil Responden Rumah Makan Dewi Minang
- Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan Rumah Makan Dewi Minang
- Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Rumah Makan Dewi Minang
- Lampiran 9 Matriks Rumah Kualitas
- Lampiran 10 Usulan Standar Proses Pelayanan
- Lampiran 11 Usulan Standar Sikap dan Perilaku Karyawan
- Lampiran 12 Usulan Standar Kelengkapan dan Kebersihan Peralatan Makan dan Minum
- Lampiran 13 Usulan Standar Penampilan Karyawan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu konsep perekonomian yang sedang berkembang di Indonesia adalah ekonomi kreatif. Ekonomi Kreatif (Ekraf) adalah rancangan ekonomi teraktual, dimana kunci utama dalam kegiatan ekonomi bergantung pada ide, kreatifitas, atau gagasan dari Sumber Daya Manusia (SDM). Konsep ini diasumsikan mampu berevolusi menjadi pusat ekonomi terbaru Indonesia di masa depan. Meskipun ekonomi kreatif cenderung tidak memerlukan investasi maupun subsidi besar dari pemerintah, namun kehadirannya diyakini mampu menjadi revolusioner dalam penggerak sistem perekonomian baru di Indonesia (BEKRAF, 2017).

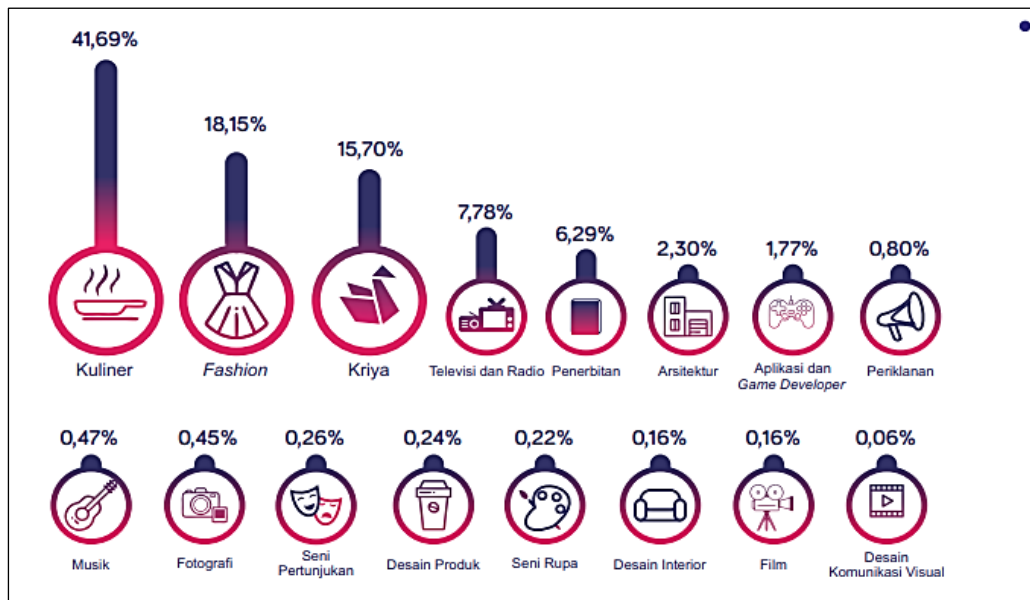
Laporan UNCTAD menunjukkan bukti bahwa sektor ekonomi kreatif berperan besar dalam meningkatkan nilai tambah, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan ekspor di Indonesia. Menurut hasil riset gabungan antara BPS dan BEKRAF yang dilakukan pada tahun 2016, Ekonomi Kreatif tercatat mampu memberikan kontribusi kepada pertumbuhan ekonomi nasional sebesar 852 triliun rupiah atau sebesar 7,38 persen terhadap PDB nasional di tahun 2015 lalu. Sektor ini juga menyerap 15,9 juta tenaga kerja (13,90%), dan menyumbangkan nilai ekspor sebesar 19,4 miliar dolar AS (12,88%). Data juga menunjukkan peningkatan kontribusi Ekraf yang signifikan terhadap perekonomian nasional dari tahun 2010-2015 yaitu sebesar 10,14 persen rata-rata per tahun. Hal ini membuktikan secara gamblang bahwa Ekonomi Kreatif memiliki potensi yang besar untuk berkembang secara hebat di masa mendatang (BEKRAF, 2017).

Menurut BEKRAF, terdapat 16 subsektor industri kreatif, yaitu Arsitektur; Aplikasi dan pengembangan permainan; *Fashion*; Desain produk; Desain interior; Desain komunikasi visual; Seni pertunjukan; Film, animasi, dan video; Fotografi; Kriya; Kuliner; Musik; Periklanan; Penerbitan; Seni rupa; dan Televisi dan radio. Jika dilihat dari Gambar 1.1, terdapat tiga subsektor ekonomi kreatif yang memberikan kontribusi paling besar bagi pertumbuhan PDB Indonesia, yaitu sektor

Kuliner (sebesar 41,69%), lalu disusul dengan *Fashion* (sebesar 18,15%), dan Kriya sebagai peringkat ketiga (sebesar 15,70%).

Gambar 1.1

Kontribusi PDB Ekonomi Kreatif Menurut Subsektor



Sumber: Data Statistik dan Hasil Survei Ekonomi Kreatif BEKRAF

Salah satu sektor yang berperan dalam memberikan kontribusi besar dalam ekonomi nasional adalah industri kuliner. Sampai saat ini, performa dari sektor kuliner dinilai tetap stabil, dimulai dari perannya dalam meningkatkan produktivitas, ekspor, investasi, hingga penyerapan tenaga kerja. Pada tahun 2018, Kementerian Perindustrian mencatat bahwa industri kuliner telah berhasil melampaui perkembangan ekonomi Indonesia, yaitu sebesar 7,91 persen. Pertumbuhan produksi industri manufaktur besar dan sedang di triwulan IV-2018 naik sebesar 3,90 persen (*y-on-y*) terhadap triwulan IV-2017, salah satunya disebabkan oleh meningkatnya produksi industri minuman yang mencapai 23,44 persen. Selanjutnya, industri makanan menjadi salah satu sektor yang menopang peningkatan nilai investasi Indonesia, yang pada tahun 2018 menyumbang hingga Rp56,60 triliun (Kemenperin, 2019).

Kementerian Pariwisata telah menetapkan lima kota yang termasuk kedalam nominasi kota destinasi wisata kuliner Indonesia, yaitu Solo, Bali, Yogyakarta,

Semarang, dan Bandung. Wali Kota Bandung, Ridwan Kamil, mengakui bahwa Kota Bandung terpilih dikarenakan kulinernya dinilai memiliki banyak ragam dan variasi. Ridwan Kamil menganggap bahwa Kota Bandung tidak hanya unggul dalam ragam kuliner, melainkan juga karena berhasil menciptakan banyak inovasi-inovasi hidangan. Alasan-alasan tersebut mendukung terpilihnya Kota Bandung sebagai salah satu destinasi kuliner nasional (Budhiman, 2017).

Dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam, industri kuliner terbagi atas beberapa jenis usaha. Keberagaman usaha membuat konsumen memiliki lebih banyak variasi dalam memilih objek wisata kuliner yang dikehendakinya. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, berikut merupakan jenis-jenis usaha kuliner yang terdapat di Kota Bandung selama tahun 2016 sampai 2018, yaitu:

Tabel 1.1
Jumlah Usaha Kuliner di Kota Bandung Tahun 2016-2018

Jenis Usaha	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Restoran	127	155	168
Rumah Makan	93	126	132
Restoran Waralaba	68	77	83
Kafe	267	339	394
Pujasera	42	59	65
Bar	13	32	45
Jasa Boga	82	94	98
Total	692	882	985

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa seluruh jenis usaha kuliner di Kota Bandung telah mengalami peningkatan jumlah dari tahun 2016 sampai 2018. Pertumbuhan jumlah terbesar dialami oleh usaha kafe, lalu disusul dengan restoran, dan rumah makan.

Rumah Makan Padang Dewi Minang adalah salah satu bisnis kuliner yang terdapat di Kota Bandung. Rumah Makan Dewi Minang menjual berbagai hidangan Padang, dari mulai rendang, ayam, kikil, otak, sayur nangka dan lain-lain. Restoran ini memiliki enam cabang yang tersebar di Kota Bandung dan sekitarnya. Peneliti berkesempatan untuk mengadakan observasi pada salah satu cabang Rumah Makan

Dewi Minang yang terletak di Jalan Sukamenak. Lingkungan yang strategis membuat sebagian besar pengunjungnya adalah para pengguna jalan dan beberapa lainnya adalah penduduk sekitar maupun karyawan yang bekerja di daerah Sukamenak.

Pertumbuhan jumlah sektor bisnis serupa yang pesat di Kota Bandung dan sekitarnya, membuat lingkungan bisnis rumah makan Padang menjadi semakin kompetitif. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa Rumah Makan Padang yang beroperasi di Jalan Sukamenak dan sekitarnya, yaitu:

Tabel 1.2.

Daftar Rumah Makan Padang di Jalan Sukamenak dan Sekitarnya

No.	Nama Rumah Makan	Alamat
1	Rumah Makan Padang Dewi Minang	Jl. Sukamenak No.61
2	RM. Sejahtera	Jl. Sukamenak No.147
3	Rumah Makan Padang Simpang Tigo	Jl. Sukamenak Indah, Blok s 4
4	Rumah Makan Riyan Minang	Jl. Sukamenak No.183
5	RM Padang Sinar Surya	Jl. Sukamenak
6	Rumah Makan Mutiara Minang	Jl. Sukamenak Indah Blk. I No.31
7	RM. Ampera Jaya	Jl. Sukamenak Indah Blok K No.1
8	Rumah Makan Vicry Minang	Jl. Batuwangi Kp. Sekewangi, Sukamenak
9	Rumah Makan Salero Bagindo	Jl. Taman Kopo Indah 1 Ruko LBC Blok.A No.5
10	Rumah Makan Sinar Kapau	Jl. Taman Kopo Indah I No.14

Sumber: Google Maps

Ketatnya persaingan dalam industri kuliner mendorong pelaku usaha rumah makan untuk terus memperbaiki kualitas hidangan dan layanan agar bisnisnya dapat tetap bertahan dalam persaingan. Rumah makan dapat melakukan berbagai cara agar dapat unggul dalam berbagai aspek, seperti biaya, kualitas produk, layanan konsumen, dan lain-lain. Dalam rangka mengambil pangsa pasar, para pelaku industri kuliner dapat berlomba melakukan inovasi untuk menciptakan keunggulan dalam bersaing agar produknya memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan kompetitor.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan (*preliminary research*) yang dilakukan oleh peneliti dengan sepuluh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang

Cabang Sukamenak, terdapat ketidakpuasan terhadap beberapa dimensi kualitas layanan restoran, seperti kurangnya lahan parkir, pelayanan lama, karyawan kurang cepat tanggap, dan lain-lain. Untuk kualitas hidangan, pelanggan merasa bahwa Rumah Makan Dewi Minang telah mampu menyajikan hidangan yang bercita rasa lezat, porsi mengenyangkan, dan tampilan makanan yang bersih.

Banyaknya alternatif rumah makan membuat konsumen memiliki banyak peluang untuk memilih tempat makan yang dikehendaki. Untuk meningkatkan penjualan, Rumah Makan Dewi Minang perlu melakukan perbaikan kualitas layanan. Kebutuhan dan keinginan konsumen dapat dijadikan sebagai acuan dalam memproduksi produk maupun layanan restoran yang sesuai dengan harapan pelanggan. Rumah Kualitas merupakan alat bantu Metode Penyebaran Fungsi Kualitas (*Quality Function Deployment/QFD*), yaitu sebuah teknik grafis untuk mendefinisikan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau layanan). Hubungan tersebut dapat didefinisikan oleh para manajer dalam merancang produk dan proses dengan fitur yang diinginkan oleh pelanggan (Heizer, Render, & Munson, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Metode Rumah Kualitas untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Rumah Makan Padang Dewi Minang Cabang Sukamenak Bandung” yang bertujuan untuk mengetahui atribut yang dipentingkan pelanggan rumah makan Padang serta mengetahui tingkat kepentingan dan membandingkannya dengan kinerja perusahaan saat ini. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana perbaikan kualitas layanan oleh Rumah Makan Dewi Minang.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja atribut kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting oleh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang?
- 2) Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan Rumah Makan Dewi Minang dibandingkan dengan harapannya?

- 3) Apa saja atribut persyaratan teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Dewi Minang agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya?
- 4) Bagaimana hubungan antara atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan atribut persyaratan teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Dewi Minang?
- 5) Bagaimana hubungan antar atribut teknik pada Rumah Makan Dewi Minang?
- 6) Atribut apa saja yang sebaiknya dijadikan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan/jasa Rumah Makan Dewi Minang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui atribut kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting oleh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang.
- 2) Mengidentifikasi bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan Rumah Makan Dewi Minang dibandingkan dengan harapannya.
- 3) Mengetahui atribut persyaratan teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Dewi Minang agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.
- 4) Mengkaji hubungan antara atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan atribut persyaratan teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Dewi Minang.
- 5) Mengetahui hubungan antar atribut teknik pada Rumah Makan Dewi Minang.
- 6) Mengidentifikasi atribut apa saja yang sebaiknya dijadikan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan/jasa Rumah Makan Dewi Minang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- 1) Rumah Makan Padang Dewi Minang

Penelitian ini membantu Rumah Makan Padang Dewi Minang untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi aspek yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan selanjutnya.

2) Penulis

Penulis berharap dengan melakukan penelitian ini dapat menambah ilmu, wawasan, dan penerapan metode Rumah Kualitas dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan sebuah rumah makan Padang.

3) Peneliti Lainnya

Penulis berharap penelitian ini mampu menambah ilmu mengenai Rumah Kualitas, menjadi masukan, dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen mutu dan kualitas pelayanan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Saat ini, sektor perekonomian di Indonesia berkembang semakin pesat. Perkembangan tersebut ditandai dengan kehadiran sektor ekonomi kreatif yang memberikan kontribusi positif terhadap PDB nasional. Terdapat tiga subsektor ekonomi kreatif yang menyumbang kontribusi tertinggi terhadap PDB Indonesia, yaitu Fesyen, Kuliner, dan Kriya. Kuliner merupakan sebuah sektor yang strategis untuk pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu kota yang seringkali dijadikan destinasi wisata kuliner di Indonesia adalah Bandung.

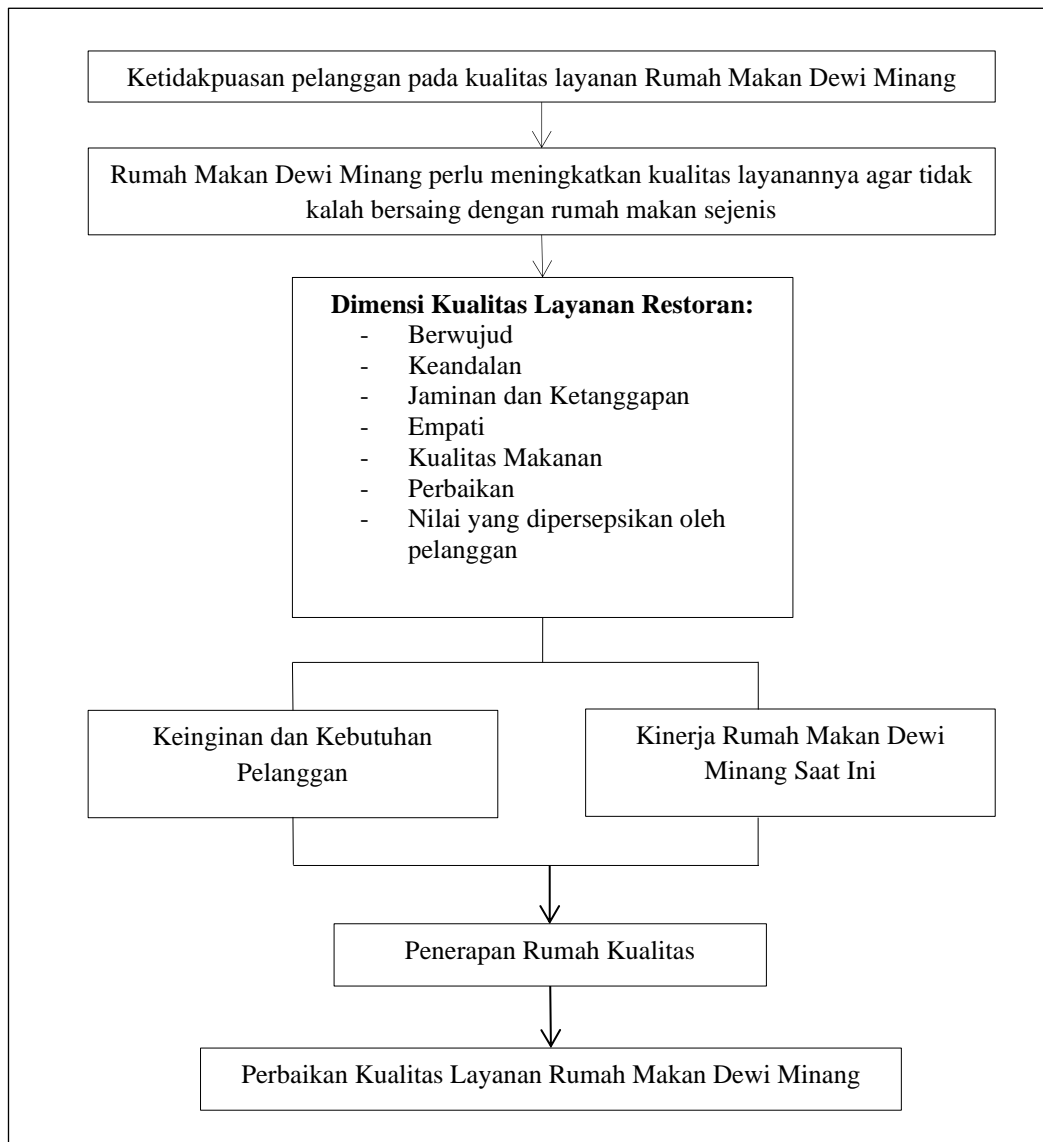
Rumah Makan Dewi Minang merupakan salah satu restoran Padang yang sedang terus memperbaiki manajemen kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan (*preliminary research*) berupa wawancara yang dilakukan dengan sepuluh pelanggan Rumah Makan Dewi Minang Cabang Sukamenak, terdapat ketidakpuasan terhadap beberapa dimensi kualitas layanan restoran, seperti kurangnya lahan parkir, pelayanan lama, karyawan kurang cepat tanggap, dan lain-lain. Untuk kualitas hidangan, pelanggan merasa bahwa Rumah Makan Dewi Minang telah mampu menyajikan hidangan yang bercita rasa lezat, porsi mengenyangkan, dan tampilan makanan yang bersih. Padahal, disisi lain kualitas layanan industri kuliner harus selalu ditingkatkan karena dapat menjadi keunggulan kompetitif.

Terdapat berbagai upaya yang dapat dilakukan Rumah Makan Dewi Minang dalam memperbaiki kualitas layanannya. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap sistem layanan adalah salah satu cara yang dapat ditempuh oleh pihak rumah makan. Karakteristik kebutuhan dan kepentingan pelanggan tersebut dapat dijadikan acuan bagi Rumah Makan Dewi Minang dalam memperbaiki sistem layanannya. Dengan demikian, pihak rumah makan dapat merancang serta mengembangkan sistem layanan yang lebih baik berdasarkan hasil dari karakteristik pelanggan yang telah dikumpulkan.

Alat bantu yang digunakan dalam melaksanakan Fungsi Penyebaran Kualitas (*Quality Function Deployment*) adalah Rumah Kualitas (*House of Quality*). Rumah Kualitas merupakan salah satu metode yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam memperbaiki kualitas layanannya. Keberhasilan suatu produk dan jasa termasuk layanan Rumah Makan Dewi Minang bergantung pada kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mencari tahu terlebih dahulu aspek-aspek yang menjadi keinginan pelanggan (*voice of customer*). Setelah itu perusahaan dapat membandingkan aspek tersebut terhadap persyaratan teknis atau sumber daya yang telah dimiliki perusahaan. Dengan adanya metode ini, perusahaan dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya sehingga tidak kalah bersaing dengan rumah makan serupa.

Rumah Kualitas merupakan sebuah metode (teknik) grafis untuk mendefinisikan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau layanan). Hubungan tersebut dapat didefinisikan oleh para manajer dalam merancang produk dan proses sesuai dengan fitur yang diinginkan oleh pelanggan. Menurut Goesth dan David (2016: 283), komponen dari matriks Rumah Kualitas terdiri dari: kebutuhan pelanggan, matriks perencanaan (penelitian pasar dan perencanaan strategis), persyaratan teknis, matriks hubungan (antara keinginan pelanggan dengan persyaratan teknis), korelasi persyaratan teknis, dan matriks target persyaratan teknis (tingkat kepentingan, daya saing, dan target persyaratan teknis).

Gambar 1.2.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis