

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA *CRESCENT BRUNCH HOUSE* BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen

**Disusun Oleh:**

**ZEFANYA TIATIRA EZEQUIEL**

**6031901145**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**Terakreditasi Unggul oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

**THE SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF THE CRESCENT  
BRUNCH HOUSE BANDUNG USING THE QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) METHOD**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**ZEFANYA TIATIRA EZEQUIEL  
6031901145**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAJEMEN**

**Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023**

**BANDUNG**

**2024**

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



**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA *CRESCENT BRUNCH***  
***HOUSE BANDUNG* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION***  
***DEPLOYMENT (QFD)***

Oleh:

Zefanya Tiatira Ezequiel  
6031901145

**PERSETUJUAN DRAF SKRIPSI**  
**UNTUK DISIDANGKAN**

Bandung, 10 Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM.

Pembimbing Skripsi,

Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph. D., ASCA., CIPM.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Zefanya Tiatira Ezequiel  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 26 November 2001  
NPM : 6031901145  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Draf Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA *CRESCENT  
BRUNCH HOUSE* BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.  
D., ASCA., CIPM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun 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 kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, 10 Januari 2024

Dinyatakan tanggal : 10 Januari 2024

Pembuat pernyataan :



(Zefanya Tiatira Ezequiel)

## **ABSTRAK**

*Crescent Brunch House Bandung merupakan sebuah café yang mengusung tema 'brunch house', yang berlokasi di jalan Riau no 90 Bandung. Sesuai dengan temanya menu makanan yang ditawarkan di Crescent Brunch House Bandung ini sebagian besar berbahan dasar tepung dan berbagai macam minuman mulai dari kopi hingga non-kopi. Mengingat banyaknya café di Kota Bandung maka sangat penting bagi Crescent Brunch House Bandung untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dan melakukan perbaikan, agar pelanggan merasa puas, akan terus kembali ke Crescent Brunch House Bandung, dan mempromosikannya kepada orang-orang.*

*Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan dan perbaikan apa yang harus diprioritaskan dan dilakukan oleh Crescent Brunch House Bandung, dalam penelitian ini akan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan alat bantu menggunakan House of Quality (HoQ).*

*Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif untuk mengumpulkan data dan mendeskripsikan karakteristik dari orang, kejadian, atau suatu situasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah applied research untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh Crescent Brunch House Bandung. Untuk mengumpulkan data penelitian akan dilakukan wawancara dan penyebaran kuesioner, sehingga penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.*

*Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Crescent Brunch House Bandung masih belum dapat memenuhi harapan pelanggannya, karena masih terdapat kesenjangan negatif antara tingkat kinerja objek dengan tingkat kinerja pesaing, dari dimensi reliability -0.37, dimensi responsiveness -0.39, dimensi assurance -0.39, dimensi empathy -0.50, dan dimensi tangible -0.41. Sehingga Crescent Brunch House Bandung masih perlu untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.*

**Kata kunci:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Kualitas Pelayanan*

## **ABSTRACT**

*Crescent Brunch House Bandung is a café with a brunch house theme, located at Riau 90 street Bandung. In accordance with the theme the food menu offered at the Crescent Brunch House Bandung is mostly made from flour and various kinds of drinks ranging from coffee to non-coffee. Given the many cafés in Bandung, it is very important for Crescent Brunch House Bandung to find out how the performance of the services that have been provided to customers and make improvements, so that customers are satisfied and will be loyal and promote it to other people.*

*To find out how the performance of the services that have been provided and what improvements should be prioritized and carried out by the Crescent Brunch House Bandung, this research will use the Quality Function Deployment (QFD) method with its tools using the House of Quality (HoQ).*

*This research counted as descriptive research to collect data and describe the characteristics of people, events, or a situation. The method used in this research is applied research to help Crescent Brunch House Bandung solve its problems. To collect research data, interviews and questionnaires will be carried out, so that this research can be categorized as quantitative research and qualitative research.*

*The result of this research indicate that the quality of services provided by Crescent Brunch House Bandung still cannot meet the expectations of its customers, because there is still a negative gap between the level of importance and the level of performance, from the reliability dimension -0.37, the responsiveness dimension -0.39, the assurance dimension -0.39, the empathy dimension -0.50, and the tangible dimension -0.41. So that Crescent Brunch House Bandung still needs to make improvements to the quality of its service.*

**Keyword: Quality Function Deployment, House of Quality, Service Quality**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, pendampingan dan pertolongan-Nya selama proses penyusunan skripsi ini, sampai pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA *CRESCENT BRUNCH HOUSE* BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*” dengan baik.

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak merasakan kesulitan, namun dengan bantuan dukungan, dan doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, proses penyelesaian skripsi ini dapat dijalankan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
3. Dr. Istiharini, CMA., CPM. Selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama menempuh Pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D. ASCA., CIPM. Selaku dosen seminar dan dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan meluangkan waktu selama penulis menyelesaikan proses pengerjaan skripsi ini.
5. Jajaran dosen program studi manajemen yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Joshua Aprilio sebagai manajer *Crescent Brunch House Bandung* yang telah membantu penulis memberikan data dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
7. Fransiska Diana dan Angeline Ninda sebagai teman dekat penulis yang selalu membantu, mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini.

8. Darren Reinhart, Jonathan Jovan, Regina Nathania, Ryan Agasi, Yohanna Nauli, Vanessa Michelle, Valentina Febriyanti, Kesya, Regina Dewi, Gabriella Theolia sebagai teman kerja yang selalu memberikan bantuan dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Dedrick David dan Nadia Triviani sebagai teman satu bimbingan yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Audrey Yunita, dan Jessyca Tania sebagai teman komsel yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. Yeremias Budi dan Vidiantoro Putra sebagai teman pejuang MO yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
12. Felichia Viantony, Sherleen Belinda, Saggia Regina, Valent Yolanda, Raymond Christopher sebagai teman-teman SMA yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
13. Fransisca Tatianna sebagai atasan dan teman kerja penulis yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan bantuan dan dukungan.

Atas kebaikan semua pihak yang telah disebutkan maupun yang belum disebutkan satu per satu akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, semua kritik dan saran akan diterima sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Juli 2023

Zefanya Tiatira Ezequiel



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	13
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Peneliatian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kualitas.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	10
2.2.1. Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> .....	11
2.3. <i>House of Quality (HoQ)</i> .....	11
2.3.1. Matriks <i>House of Quality</i> .....	11
2.3.2. Tahapan dalam Menyusun <i>House of Quality</i> .....	13
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Langkah Penelitian.....	16
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	18
3.5. Pengukuran Variabel.....	21
3.6. Populasi dan Sampel .....	22
3.7. Teknik Sampling.....	23
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.8.1. Uji Validitas.....	24

3.8.2. Uji Reliabilitas.....	24
3.9. Objek Penelitian .....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan, Tingkat Kinerja Objek dan Tingkat Kinerja Pesaing.....	27
4.1.1. Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	27
4.1.2. Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	31
4.1.3. Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Ambrogio Patisserie</i> .....	35
4.2. Kesenjangan Antara Tingkat Kinerja Objek Dengan Tingkat Kinerja Pesaing.....	40
4.2.1. Urutan Kesenjangan Tingkat Kinerja Objek Dengan Tingkat Kinerja Pesaing.....	43
4.2.2. Diagram Kartesius IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	45
4.3. Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	46
4.4. Hubungan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	52
4.5. Hubungan Antar Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> ...	56
4.6. Penilaian Karakteristik Teknis dan Arah Perbaikan <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	57
4.7. Penentuan Target Karakteristik Teknis dan Tingkat Kesulitan <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	60
4.8. Penentuan Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	19
Tabel 3.2 Ukuran Tingkat Kepentingan .....	22
Tabel 3.3 Ukuran Tingkat Kinerja.....	22
Tabel 3.4 Kriteria Nilai Cronbach's Alpha.....	24
Tabel 4.1 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	27
Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	31
Tabel 4.3 Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Ambrogio Patisserie</i> .....	36
Tabel 4.4 Kesenjangan Antara Tingkat Kinerja <i>Crescent Brunch House Bandung</i> dengan <i>Ambrogio Patisserie</i> .....	40
Tabel 4.5 Urutan Kesenjangan Tingkat Kinerja Objek dengan Tingkat Kinerja Pesaing .....	44
Tabel 4.6 Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	49
Tabel 4.7 Hubungan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	52
Tabel 4.8 Hubungan Karakteristik Teknis <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	56
Tabel 4.9 Penilaian Kinerja dan Arah Perbaikan <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	58
Tabel 4.10 Target Karakteristik Teknis dan Tingkat Kesulitan <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	60
Tabel 4.11 Perhitungan Tingkat Kepentingan Absolut.....	64
Tabel 4.12 Perhitungan Tingkat Kepentingan Relatif.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik kenaikan jumlah café di Kota Bandung tahun 2019-2022.....	13
Gambar 1.2 Bar chart hal yang mempengaruhi untuk kembali mengunjungi sebuah café .....	3
Gambar 1.3 Pie chart penilaian kualitas pelayanan Crescent Brunch House Bandung .....	4
Gambar 1.4 Pie chart penilaian kualitas pelayanan Ambrogio Patisserie.....	4
Gambar 2.1 <i>House of Quality Matrix</i> .....	12
Gambar 3.1 Langkah Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Logo <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	25
Gambar 3.3 Bagan Organisasi <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	26
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ) <i>Crescent Brunch House Bandung</i> .....	46

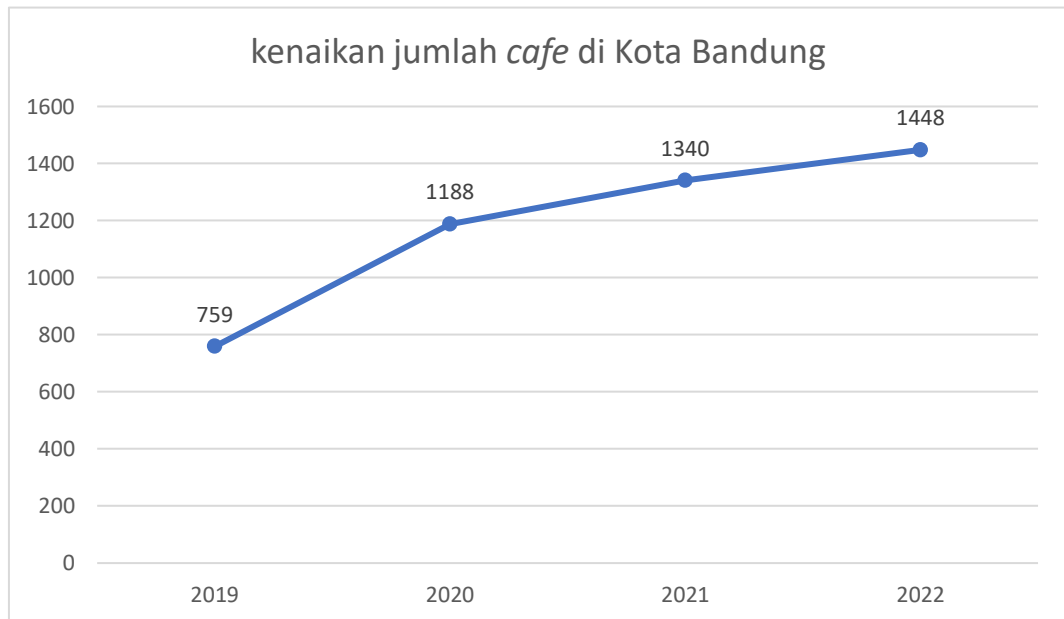
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung sangat dikenal sebagai surga dari wisata kuliner sejak lama, dengan berbagai macam jenisnya mulai dari restoran, kedai, warung makan, hingga *café*, bahkan berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terdapat peningkatan sebanyak 653 *café* dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022.

Gambar 1.1  
grafik kenaikan jumlah *café* di Kota Bandung tahun 2019-2022



Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

*Café* menjadi salah satu tempat yang banyak diincar oleh masyarakat luas untuk melakukan banyak aktivitas seperti belajar, bekerja, membuat tugas, atau hanya sekedar berkumpul bersama kerabat atau teman-teman. Hal ini membuat banyaknya wirausahawan yang berlomba-lomba untuk membuat bisnis *café* dengan berbagai macam konsep untuk menarik minat masyarakat. Menurut Damamik (2008) industri *café* merupakan salah satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat. Perubahan gaya hidup ini juga membuat banyaknya bermunculan bisnis

*café* di berbagai kota di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung yang mengalami peningkatan secara pesat.

Peningkatan bisnis kuliner di Kota Bandung terkhususnya *café*. Dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti konsep yang menarik, jam operasional yang lama, fasilitas pendukung yang disediakan, rasa makanan dan minuman yang enak, harga yang terjangkau, suasana *café* yang nyaman, dan kualitas pelayanan yang baik. Tidak dapat dipungkiri lagi kualitas layanan dari sebuah *café* juga merupakan suatu hal yang sangat penting, dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik pelanggan akan merasa nyaman dan puas terhadap *café* tersebut. Sebaliknya jika sebuah *café* tidak memberikan kualitas layanan yang baik maka akan berdampak pada beralihnya pelanggan kepada pesaing.

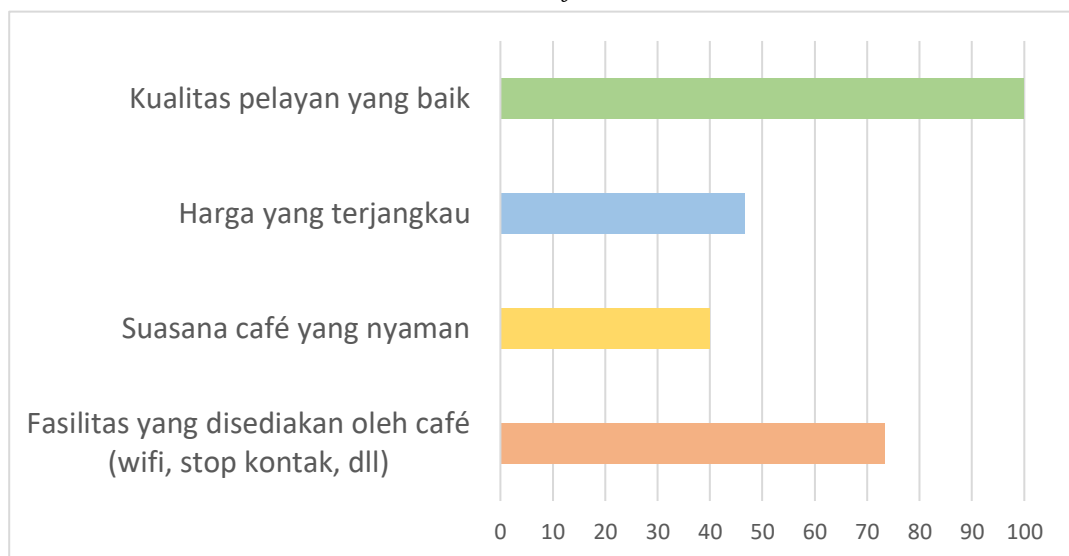
Dari sekian banyaknya konsep-konsep unik dari bisnis *café* yang telah merajalela di Kota Bandung, terdapat salah satunya *café* yang mengusung konsep *brunch house*, yaitu *Crescent Brunch House Bandung*. *Brunch* sendiri merupakan sebuah singkatan dari *breakfast* dan *lunch*, sebuah konsep waktu makan yang merupakan kombinasi sarapan dan makan siang. *Crescent Brunch House Bandung* berlokasi di jalan Riau No. 90, Cihapit, Bandung Wetan, Kota Bandung, dengan jam operasional hari Selasa sampai dengan hari Minggu dari jam 08:00 pagi sampai jam 15:00, *Crescent Brunch House Bandung* menyediakan menu makanan yang hampir sebagian besar berbahan dasar roti yang sangat mendukung konsep *brunch*, dan berbagai macam minuman dari kopi hingga non-kopi.

Untuk mengetahui secara lebih mendalam, *preliminary study* dan dalam penelitian ini *Ambrogio Patisserie* dipilih sebagai *benchmark* dengan pertimbangan menu makanan yang disediakan oleh kedua *café* cukup sejenis, sudah cukup dikenal dikalangan masyarakat, memiliki lebih banyak pelanggan, dan sudah berdiri lebih dahulu dibandingkan *Crescent Brunch House Bandung*. *Preliminary research* dilakukan kepada 15 orang responden masyarakat umum yang sudah pernah mengunjungi *Ambrogio Patisserie* dan *Crescent Brunch House Bandung*.

Dari hasil *preliminary study* yang dilakukan kepada 15 responden masyarakat umum, didapati hasil bahwa hal yang mempengaruhi responden untuk kembali mengunjungi sebuah *café* adalah kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang disediakan oleh *café*

Gambar 1.2

Bar chart hal yang mempengaruhi untuk kembali mengunjungi sebuah *café*

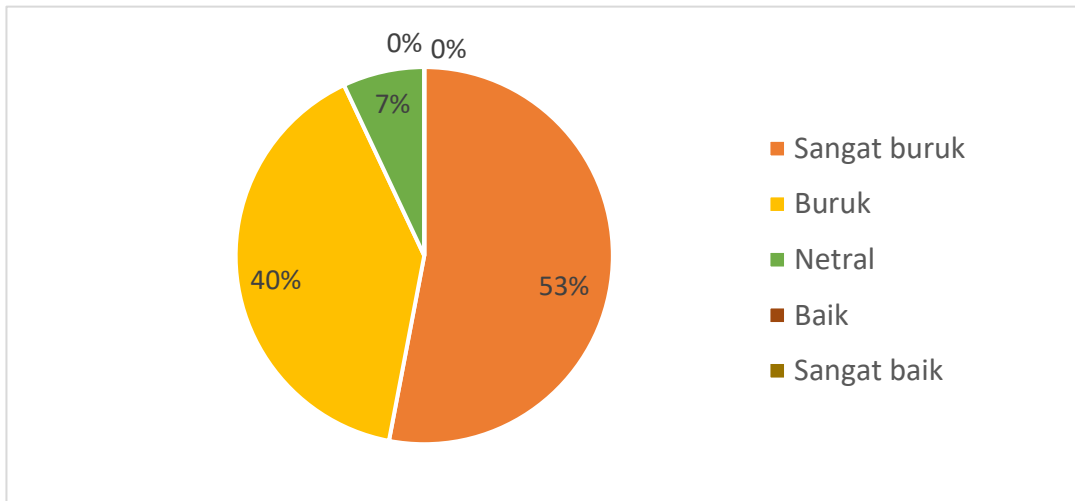


Sumber: data preliminary study yang diolah

Selain itu dari hasil *preliminary study* ini juga diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Crescent Brunch House Bandung* terbilang masih belum memenuhi ekspektasi pelanggan, seperti yang terlihat pada Gambar 1.3

Gambar 1.3

Pie chart penilaian kualitas pelayanan *Crescent Brunch House Bandung*

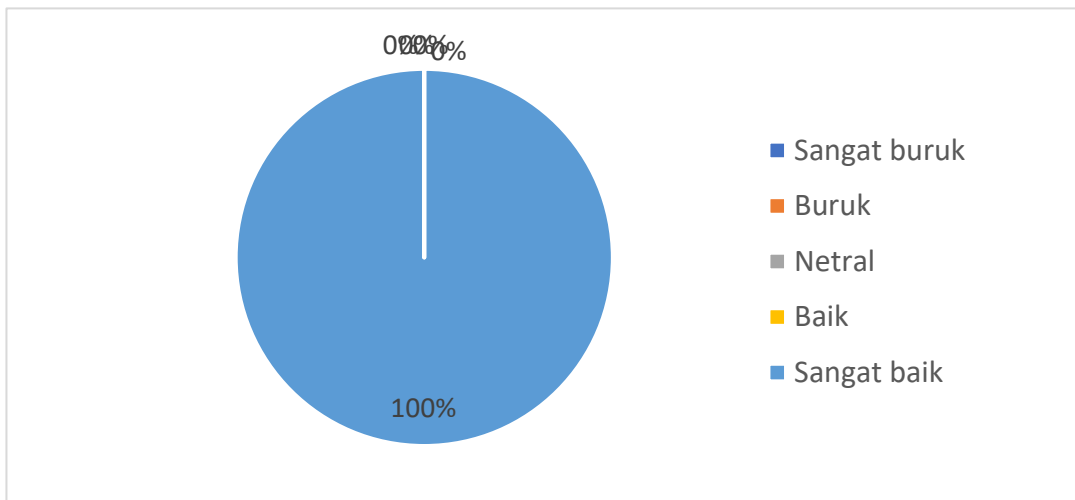


Sumber: data preliminary study yang diolah

Dari 15 responden yang berpartisipasi dalam *preliminary study*, semua (100%) responden menyatakan bahwa *Ambrogio Patisserie* memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan *Crescent Brunch House Bandung*.

Gambar 1.4

Pie chart penilaian kualitas pelayanan *Ambrogio Patisserie*



Sumber: data preliminary study yang diolah

Berdasarkan hasil *preliminary study* tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pemilik *café*. Menurut Kotler (2000, hal 25) kualitas pelayanan merupakan



totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi, hal ini juga didukung dari salah satu prinsip ISO 9001:2015 yaitu focus pelanggan, sebuah *café* diharapkan dapat memberikan kebutuhan-kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan, kualitas juga dapat menjadi kunci utama bagi keberlangsungan sebuah *café* agar produknya dapat dikenal dan dipercaya oleh masyarakat luas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan dari sebuah *café* adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini pertama kali diperkenalkan di Jepang pada tahun 1966 oleh Dr. Yoji Akao. *Quality Function Deployment* merupakan suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan Teknik dan karakteristik kualitas tertentu (Yoji Akao, 1966). Tujuan utama dari metode *Quality Function Deployment* adalah untuk (1) Mengidentifikasi persyaratan pelanggan, (2) Menentukan kesempatan kompetitif, (3) Menentukan karakteristik pengganti, dan (4) Persyaratan yang tepat untuk studi lebih lanjut.

Penggunaan metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas layanan diawali dengan membuat matriks *House of Quality* (HOQ) melalui matriks ini dapat diperoleh informasi yang bisa digunakan untuk mendesain, mendesain ulang, dan perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Menurut Besterfield (2003, hal 322) *House of Quality* dapat menterjemahkan keinginan pelanggan kedalam bentuk desain kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan khusus serta dapat dibandingkan dengan bagaimana organisasi akan dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Maka dari itu peningkatan kualitas layanan merupakan hal yang sangat krusial untuk keberlangsungan suatu usaha, dan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul 'PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

PADA CRESCENT BRUNCH HOUSE BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)'.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini yang menjadi perumusan masalahnya adalah:

1. Apa saja karakteristik pelayanan yang dinilai penting oleh pelanggan *Crescent Brunch House Bandung*?
2. Bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh *Crescent Brunch House Bandung*?
3. Perbaikan seperti apa yang sebaiknya diprioritaskan oleh *Crescent Brunch House Bandung* untuk meningkatkan kualitas layanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan, Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui karakteristik pelayanan yang dinilai penting oleh pelanggan *Crescent Brunch House Bandung*.
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh *Crescent Brunch House Bandung*.
3. Mengetahui dan menentukan tingkat perbaikan seperti apa yang sebaiknya diprioritaskan oleh *Crescent Brunch House Bandung* untuk meningkatkan kualitas layanannya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi *Café Crescent Brunch House Bandung*

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk *café Crescent Brunch House Bandung* untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya yang telah diberikan kepada pelanggan.

2. Bagi Pihak lain

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi untuk meneliti masalah serupa dan penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca yang membacanya.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Dengan meningkatnya jumlah *café* di Kota Bandung, pelaku usaha *café* harus memikirkan bagaimana caranya agar *café* yang dimiliki dapat bersaing dan mampu untuk bertahan, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan karena hal ini akan sangat menentukan apakah pelanggan merasa nyaman, merasa puas, dan apakah pelanggan akan kembali mendatangi *café* tersebut.

Seperti yang dijelaskan oleh Heizer, Render, dan Munson (2017, hal 216) kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang ada. Peningkatan kualitas dapat meningkatkan penjualan dan pengurangan biaya.

Maka untuk membantu sebuah *café* dalam meningkatkan kualitas layanan, sebuah *café* dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah sebuah metode yang digunakan untuk menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penggunaan metode QFD ini juga dapat membantu sebuah *café* untuk menemukan prioritas kebutuhan pelanggan dan juga tanggapan inovatif dari prioritas kebutuhan tersebut sehingga sebuah *café* dapat mencapai efektivitas maksimum dengan memperbaiki proses bisnisnya.

*House of Quality* adalah salah satu tahap perencanaan dan pengembangan dari metode *Quality Function Deployment*. Dalam penelitian ini akan menggunakan HoQ sebagai alat bantu. HoQ merupakan sebuah matriks yang dapat menterjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan menjadi sebuah spesifikasi yang dapat diukur dan diidentifikasi, sehingga sebuah *café* dapat menentukan prioritas perbaikan dari kualitas produk dan kualitas layanannya sesuai yang diinginkan oleh pelanggan.

Untuk membantu dalam mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan sebuah *café* dapat menggunakan skala pengukuran *Service Quality*

(SERVQUAL), maka dalam penelitian ini akan menggunakan *Service Quality* untuk mengidentifikasi karakteristik keinginan dan kebutuhan pelanggan. Berikut ini merupakan lima dimensi yang menjadi aspek pengukur dalam SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1991):

1. *Tangibility.*
2. *Reliability.*
3. *Responsiveness.*
4. *Assurance.*
5. *Empathy.*