

**SEBUAH RENCANA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
PADA RUMAH MAKAN WAJAN NGEPUK BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:  
Annisa Putri Andryani  
2013120077**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013  
BANDUNG  
2017**

**A SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PLAN  
USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD  
AT RUMAH MAKAN WAJAN NGEPUL BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By  
Annisa Putri Andryani  
2013120077**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT  
Accredited by BAN – PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013  
BANDUNG  
2017**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**SEBUAH RENCANA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
PADA RUMAH MAKAN WAJAN NGEPUK BANDUNG**



Oleh:

**Annisa Putri Andryani  
2013120077**

**Bandung, Juli 2017**

**Ketua Program Sarjana Manajemen,**

**Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.**

**Pembimbing Skripsi,**

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

**Ko-pembimbing Skripsi,**

**Fernando, S.E., M.Kom.**

## PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Annisa Putri Andryani  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 1 Agustus 1995  
Nomor pokok mahasiswa : 2013120077  
Program studi : Manajemen  
Jenis naskah : Skripsi

### JUDUL

Sebuah Rencana Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*  
Pada Rumah Makan Wajan Ngepul Bandung

Dengan Pembimbing: Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si.

Dan Ko-pembimbing: Fernando, S.E., M.Kom.

### SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis 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 disebut plagiat (*Plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik dan sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

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

Pasal 25 ayat (2) UU. No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh 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. 200 juta.

Bandung, Juli 2017

Pembuat Pernyataan:



(Annisa Putri Andryani)

## ABSTRAK

Rumah Makan Wajan Ngepul merupakan salah satu rumah makan yang berada di Kota Bandung. Lokasi rumah makan ini berada di Jalan Suryalaya Raya nomor 35. Rumah makan ini didirikan pada bulan September 2015 dan masih beroperasi hingga saat ini. Jam operasional rumah makan dimulai pukul 06.00 hingga 21.30. Rumah Makan Wajan Ngepul memiliki kuota 57 orang agar memenuhi area makan. Beberapa bulan yang lalu, Rumah Makan Wajan Ngepul sepi karena sedikit konsumen yang datang. Setelah melakukan wawancara dengan konsumen ternyata mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan tampilan makanan dan minuman yang dipesan tidak sesuai ekspektasi. Setelah melakukan observasi awal, hal tersebut terjadi karena proses pembuatan makanan atau minuman yang dipesan lama, pengantaran makanan atau minuman yang dipesan lama, pegawai belum cekatan saat pembuatan pesanan, dan kurangnya pegawai yang bekerja sehingga ada pegawai yang melakukan dua pekerjaan. Hal ini menurunkan kualitas pelayanan Rumah Makan Wajan Ngepul. Untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanannya, dibutuhkan metode *Quality Function Deployment* untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen dengan alat bantu *House of Quality*.

*House of Quality* dapat membantu rumah makan untuk mengetahui karakteristik apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen, kesenjangan karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen dengan karakteristik teknik perusahaan, dan mengetahui karakteristik apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanannya.

Penelitian ini menggunakan data yang ada di perusahaan sehingga penelitian ini termasuk dalam metode deskriptif. Kuesioner diberikan kepada 100 responden. Pada awal bulan Mei 2017 diberikan kuesioner kepada 30 responden untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan valid. Setelah kuesioner valid dan reliabel, selanjutnya diberikan kuesioner kepada 70 responden dan hasil akhir 100 kuesioner valid dan reliabel.

Setelah melakukan penelitian, dapat diketahui tingkat kinerja Rumah Makan Wajan Ngepul kurang karena terdapat kesenjangan yang negatif sehingga kualitas pelayanan menjadi turun. Dengan hal ini, Rumah Makan Wajan Ngepul perlu melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Prioritas yang sebaiknya diperbaiki yaitu, membuat pelatihan mengenai standar pelayanan (17.12%), membersihkan area rumah makan (dalam dan luar) setiap pagi, siang, dan malam hari (6.34%), membuat standar sikap dan perilaku karyawan terhadap konsumen (6.34%), membuat perhitungan harga pokok semua makanan dan minuman (6.34%), membuat catatan pesanan yang disimpan di bagian kasir dan dapur (6.34%), memberi pengarahan kepada karyawan mengenai menu yang tersedia (6.34%), dan pelayan selalu berada di area tempat makan dan selalu siap membantu konsumen (5.07%). Hal yang harus dilakukan Rumah Makan Wajan Ngepul yaitu manajer melakukan *briefing* pada minggu pertama setiap bulan untuk mengevaluasi kinerja rumah makan dan dapat mengetahui apa saja yang harus dipertahankan dan diperbaiki, mengamati sikap dan perilaku karyawan saat melayani konsumen dan dievaluasi agar tidak ada keluhan dari konsumen, dan memberikan informasi mengenai menu yang tersedia maupun menu baru; karyawan membersihkan area rumah makan setelah dua kali setiap pagi, siang, dan malam hari agar area rumah makan selalu bersih dan tidak berdebu; melakukan *benchmarking* ke setiap rumah makan daerah Buahbatu untuk melihat harga yang mereka tawarkan kepada konsumen sehingga dapat bersaing; membuat menu porsi anak-anak dengan harga yang berbeda sehingga harga yang ditawarkan lebih terjangkau; karyawan mencatat pesanan tambahan apabila ada pesanan tambahan dari konsumen; dan menempatkan dua pelayan yang bertanggung jawab di tempat makan area luar dan satu pelayan yang bertanggung jawab di tempat makan area dalam agar konsumen mudah memanggil pelayan apabila membutuhkan bantuan dan menjaga situasi Rumah Makan Wajan Ngepul.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi “Sebuah Rencana Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* pada Rumah Makan Wajan Ngepul Bandung” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

Adanya keterbatasan yang saya miliki tentunya skripsi ini tidak akan berjalan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan semangat dari semua pihak. Dengan kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Papa Andri Singarimbun dan Mama Mulyamah yang selalu memberi semangat, dukungan, dan membantu saya mengerjakan skripsi ini dan dapat menyelesaikan studi di Unpar.
2. Adik Allysa dan Abang Raihaan yang selalu memberi semangat dan perhatian dalam menyelesaikan skripsi saya.
3. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan dosen pembimbing yang selalu membantu dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Fernando, S.E., M.Kom. selaku ko-pembimbing skripsi yang membantu dan memberi solusi dalam mengerjakan skripsi.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si. selaku dosen wali selama menempuh perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Bapak Andri Singarimbun selaku pemilik Rumah Makan Wajan Ngepul yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Rahmi selaku manajer Rumah Makan Wajan Ngepul yang telah memberikan informasi terkait dalam penelitian.
10. Mohammad Iqbal Hisbullah yang selalu dan saling menyemangati dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman “AFI Muslimah”, Nida, Anis, Cindy, Intan, dan Alisa yang selalu menemani saat suka dan duka, bercanda tawa, dan sama-sama berjuang

menyelesaikan skripsi di Universitasnya masing—masing dan selalu memberikan semangat.

12. Teman-teman “Gadis Lumayan Suci”, Saras, Ashifa Cipo, Dita, Degita, Nida, Caca, Airien, Aisha, Iran, Sarlot, Silmi, Ratih, Faza, dan Niken teman seperjuangan di Unpar yang selalu belajar bersama, mengerjakan tugas kuliah bersama, arisan, dan memotivasi dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan mengerjakan skripsi, Dita, Saras, dan Cipo yang selalu bertukar informasi mengenai skripsi dan saling memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman Lembaga Kepresidenan Mahasiswa 2015/2016 yang telah membagi pengalaman selama berorganisasi di Universitas Katolik Parahyangan.
15. Teman-teman Hubungan Masyarakat Lembaga Kepresidenan Mahasiswa 2015/2016 yang telah berbagi pengalaman berorganisasi di Universitas Katolik Parahyangan.
16. Keluarga Besar Mahasiswa Manajemen Universitas Katolik Parahyangan yang telah berbagi pengalaman, diskusi, dan kebersamaan selama perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan
17. Responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati mendapat saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2017

Annisa Putri Andryani

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRAK</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	ii
<b>DAFTAR ISI</b>	iv
<b>DAFTAR TABEL</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>
2.1 Rumah Makan	5
2.1.1 Pengertian Rumah Makan	5
2.1.2 Klasifikasi Rumah Makan	5
2.2 Manajemen	7
2.2.1 Pengertian Manajemen	7
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	8
2.3 Manajemen Operasi	8
2.3.1 Pengertian Manajemen Operasi	8
2.3.2 Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi	9
2.4 Jasa	9
2.4.1 Pengertian Jasa	9
2.4.2 Klasifikasi Jasa	10
2.4.3 Karakteristik Jasa	13
2.5 Kualitas	13
2.6 <i>Service Quality</i>	14
2.6.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	14
2.6.2 Kesenjangan dalam <i>Service Quality</i>	16
2.7 <i>Total Quality Management</i>	18
2.7.1 Pengertian <i>Total Quality Management</i>	18
2.7.2 Konsep dan Prinsip <i>Total Quality Management</i>	19
2.7.3 Alat-alat <i>Total Quality Management</i>	20
2.8 <i>Quality Function Deployment</i>	20
2.8.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	20
2.8.2 <i>House of Quality</i>	21
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b>	<b>24</b>
3.1 Metode Penelitian	24
3.1.1 Jenis Penelitian	24
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.1.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	24
3.1.4 Teknik Penentuan Ukuran Sampel	25
3.1.5 Operasionalisasi Variabel	25
3.1.6 Ukuran Variabel	27
3.1.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.2 Objek Penelitian	28



3.2.1	Gambaran Umum Perusahaan	28
3.2.2	Fasilitas Perusahaan	29
3.2.3	Proses Pelayanan	30
3.2.4	Sumber Daya Manusia	31
3.2.5	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	31
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>33</b>
4.1	Penetapan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	33
4.2	Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen Dibandingkan dengan Tingkat Kinerja Rumah Makan Wajan Ngepul	35
4.2.1	Penilaian Karakteristik Kepentingan Konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul	35
4.2.2	Penilaian Kinerja Rumah Makan Wajan Ngepul	37
4.2.3	Kesenjangan Antara Rata-rata Tingkat Kepentingan dengan Rata-rata Tingkat Kinerja	38
4.2.4	Penentuan Nilai Target Perusahaan	40
4.2.5	Rasio Peningkatan	41
4.3	Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	44
4.4	Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	46
4.5	Hubungan Antar Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	48
4.6	Penetapan Rencana Perbaikan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Wajan Ngepul	49
4.6.1	Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	49
4.6.2	Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan Rumah Makan Wajan Ngepul	51
4.6.3	Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	52
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>60</b>
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	63

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1.1 Jumlah Restoran/ Rumah Makan di Bandung	1
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 4.1 Modus Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen	33
Tabel 4.2 Rata-rata Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Diurutkan dari Rata-rata Terbesar	35
Tabel 4.3 Rata-rata Tingkat Kepentingan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen per Dimensi Diurutkan dari Rata-rata Terbesar	36
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kinerja per Dimensi Diurutkan dari Rata-rata Terbesar	37
Tabel 4.5 Rata-rata Tingkat Kinerja Diurutkan dari Rata-rata Terbesar per Dimensi	38
Tabel 4.6 Kesenjangan Rata-rata Tingkat Kepentingan dengan Rata-rata Tingkat Kinerja per Dimensi Diurutkan dari Rata-rata Terbesar	39
Tabel 4.7 Kesenjangan Rata-rata Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja per Dimensi Diurutkan dari Kesenjangan Terbesar	40
Tabel 4.8 Nilai Target Rumah Makan Wajan Ngepul	41
Tabel 4.9 Rasio Peningkatan	42
Tabel 4.10 Rasio Peningkatan Diurutkan dari Rasio Terbesar	43
Tabel 4.11 Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	44
Tabel 4.12 Hubungan Antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	46
Tabel 4.13 Hubungan Antar Karakteristik Teknik Rumah Makan Wajan Ngepul	49
Tabel 4.14 Penilaian Karakteristik Teknik dan Arah Perbaikan	50
Tabel 4.15 Target Karakteristik Teknik dan Tingkat Kesulitan	51
Tabel 4.16 Tingkat Kepentingan Absolut	53
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif	56
Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan Absolut dan Tingkat Kepentingan Relatif Diurutkan dari Kepentingan Relatif Terbesar	58

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 2.1 Jasa Sebagai Sebuah Sistem	10
Gambar 2.2 <i>The Service Process Matrix</i>	11
Gambar 2.3 <i>Nature of the Service Act</i>	12
Gambar 2.4 <i>Customer Assessment of Service Quality</i>	16
Gambar 2.5 <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	17
Gambar 2.6 <i>House of Quality</i>	21
Gambar 3.1 Proses Pelayanan Rumah Makan Wajan Ngepul	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Rumah Makan Wajan Ngepul	31

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Observasi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Profil Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Terhadap 30 Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Terhadap 100 Responden
- Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan
- Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Kinerja Rumah Makan Wajan Ngepul
- Lampiran 9 *House of Quality*

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Makanan dan minuman sangatlah dibutuhkan oleh semua orang. Saat ini, salah satu usaha yang terus berkembang dan banyak dilirik adalah usaha di bidang kuliner atau makanan sebab makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok setiap individu yang dibutuhkan setiap hari.

Kota Bandung merupakan tempat yang banyak dijadikan peluang untuk membuka bisnis kuliner. Terlihat dari munculnya berbagai tempat makan di Kota Bandung yang menyediakan makanan yang unik, harga yang murah, dan juga memberikan suatu pengalaman saat membeli produk tersebut. Selain itu, tempat makan di Bandung sudah menjadi tempat yang dijadikan tren saat ini sehingga orang-orang pun pasti akan berdatangan ke tempat makan yang dijadikan tren. Berikut ini adalah data jumlah restoran/ rumah makan di Kota Bandung pada tahun 2012-2015.

Tabel 1.1  
Jumlah Restoran/ Rumah Makan di Kota Bandung

Keterangan	Tahun			
	2012	2013	2014	2015
Jumlah Restoran/ Rumah Makan	445	452	461	469

Sumber: <http://pusdalisbang.jabarprov.go.id/pusdalisbang/berkas/jabardalamangka/747Provinsi-Jawa-Barat-Dalam-Angka-2016.pdf>

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah rumah makan terus meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat persaingan pada bisnis rumah makan di Kota Bandung telah meningkat. Hal ini merupakan tantangan bagi para pemilik rumah makan untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas produk dan pelayanannya, agar para konsumennya puas dan menjadi konsumen yang loyal atau memberikan rekomendasi yang baik kepada relasinya untuk makan di rumah makan tersebut.

Salah satu Rumah Makan yang ada di kota Bandung yaitu Rumah Makan Wajan Ngepul. Rumah makan ini didirikan pada bulan September 2015. Produk yang ditawarkan Rumah Makan Wajan Ngepul adalah aneka masakan Indonesia, aneka

makanan Barat, aneka makanan ringan, aneka minuman, dan juga *dessert*. Pemilik rumah makan tersebut memilih lokasi di daerah Buahbatu karena di sekitar wilayah itu terdapat perkantoran yang setiap jam 12 siang para pekerjanya keluar kantor pergi untuk mencari tempat makan siang dan juga banyak orang yang melewati jalan tempat restoran tersebut berada.

Dari pengamatan awal dapat disimpulkan bahwa ada kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul. Pengamatan awal dilakukan dengan cara wawancara dengan konsumen dan dapat diketahui bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan dan tampilan menu yang tidak sesuai dengan apa yang diekspektasikan oleh konsumen. Setelah bertanya dengan manajer rumah makan ini, memang ada beberapa konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan di Rumah Makan Wajan Ngepul. Penyebab konsumen kurang puas diantaranya proses pembuatan makanan atau minuman yang dipesan lama, makanan dan minuman yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, dan pelayan kurang paham apa yang dipesan konsumen.

Berdasarkan fenomena tersebut diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "**Sebuah Rencana Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* pada Rumah Makan Wajan Ngepul Bandung**".

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting menurut konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul?
2. Bagaimana penilaian konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul terhadap kinerja perusahaan dibandingkan dengan harapannya?
3. Apa saja karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya?
4. Bagaimana hubungan antara karakteristik teknik Rumah Makan Wajan Ngepul dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya?
5. Bagaimana hubungan antar karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul?
6. Solusi apa yang sebaiknya di prioritaskan oleh Rumah Makan Wajan Ngepul untuk meningkatkan kualitas pelayanannya?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap penting menurut konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen Rumah Makan Wajan Ngepul terhadap kinerja perusahaan dibandingkan dengan harapannya.
3. Untuk mengetahui karakteristik teknik yang sebaiknya dimiliki oleh Rumah Makan Wajan Ngepul untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.
4. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik teknik Rumah Makan Wajan Ngepul dengan kebutuhan dan keinginan konsumennya.
5. Untuk mengetahui hubungan antar karakteristik teknik yang dimiliki Rumah Makan Wajan Ngepul.
6. Untuk mengetahui solusi yang sebaiknya di prioritaskan Rumah Makan Wajan Ngepul untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Penulis
  - Untuk memahami lebih dalam mengenai teori dan metode yang digunakan dalam penelitian.
  - Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai manajemen operasi.
  - Untuk mengetahui bagaimana mencari solusi yang ada di dalam suatu perusahaan.
2. Perusahaan
  - Untuk mengetahui apa saja masalah yang ada di dalam perusahaan.
  - Untuk memberikan solusi yang bisa diterapkan di dalam perusahaan.
  - Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
3. Mahasiswa/i atau pembaca lain
  - Untuk memberikan referensi dalam masalah kualitas pelayanan yang dihadapi suatu perusahaan.
  - Memberikan informasi cara memperbaiki masalah kualitas pelayanan dalam perusahaan.

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Agar dapat memuaskan konsumennya, perusahaan harus memenuhi apa yang konsumen butuhkan dan inginkan. Untuk memenuhi hal tersebut, perusahaan harus mengetahui harapan konsumen dan melihat kinerja perusahaan, lalu dibandingkan apakah hasilnya memuaskan konsumen atau sebaliknya.

Perusahaan harus mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat memenuhi harapannya. Perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan yaitu (Kotler dan Keller, 2012: 150):

*“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations. If the performance falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted”*

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu persepsi dari harapan dan kinerja. Jika ekspektasi dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika ekspektasi sama dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Jika ekspektasi melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Agar dapat menterjemahkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen kedalam karakteristik produk, perusahaan memerlukan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *“QFD is used early in the design process to help determine what will satisfy the customer and where to deploy quality efforts”* (Heizer dan Render, 2011: 191). Dengan menggunakan metode *Quality Fuction Deployment*, perusahaan dapat mengetahui apa saja yang dapat memuaskan konsumen dan juga upaya untuk meningkatkan kualitas.

Di dalam metode QFD, terdapat alat bantu yang salah satunya yaitu *House of Quality (HoQ)*. *House of Quality* berfungsi untuk menterjemahkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen yang sebaiknya diberikan oleh perusahaan. Dengan menggunakan *House of Quality*, perusahaan akan mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen dan melakukan prioritas apabila ada perbaikan dalam membuat produk barang dan jasa agar dapat terpenuhi.

Dengan melakukan pengaplikasian dengan metode *Quality Function Deployment*, Rumah Makan Wajan Ngepul dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen merasa puas dan loyal.