

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ALAT  
BANTU *HOUSE OF QUALITY* PADA RUMAH MAKAN  
GUDEG BANDA BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:  
Muhammad Fauzie Nuriakusumah  
2013120236**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 2011/SK/BAN-  
PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**SERVICE QUALITY IMPROVEMENT USING HOUSE OF  
QUALITY IN GUDEG BANDA - BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By:**

**Muhammad Fauzie Nuriakusumah  
2013120236**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT  
Accredited by BAN – PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

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



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ALAT  
BANTU *HOUSE OF QUALITY* PADA RUMAH MAKAN  
GUDEG BANDA BANDUNG**

Oleh:  
Muhammad Fauzie Nuriakusumah  
2013120236

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. Triyana Iskandarsyah, M.Si.

Pembimbing,



Brigita Meylianti Sulungbudi, Phd, ASCA

## PERNYATAAN:

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Fauzie Nuriakusumah  
Tempat, tanggal lahir : Ujung Pandang, 23 April 1995  
Nomor Pokok : 2013120236  
Program Studi : Manajemen  
Jenis naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ALAT  
BANTU *HOUSE OF QUALITY* PADA RUMAH MAKAN GUDEG  
BANDA BANDUNG

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Brigita Meylianti  
Sulungbudi, Phd, ASCA

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 keserjanaan.

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,

Dinyatakan tanggal : Januari,2019

Pembuat pernyataan :



(Muhammad Fauzie N.)

## ABSTRAK

Industri kuliner di Indonesia telah menyumbang 41,4% terhadap industri kreatif. Salah satunya adalah Rumah Makan Gudeg Banda yang berlokasi di Kota Bandung dan berdiri sejak 1995. Rumah makan ini bermaksud melakukan peremajaan fisik fasilitas dan pelayanan pada Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok. Perbaikan pada segi pelayanan dapat diketahui atau dicari dengan metode *service quality* (SERVQUAL).

*Service quality* adalah sebuah alat ukur untuk menilai kualitas pelayanan sebuah produk atau jasa. Melalui metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), pelanggan menilai secara subjektif tingkat kepentingan dimensi dan butir indikator SERVQUAL, sehingga didapatkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan menentukan prioritas perbaikan, maka penulis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan salah satu alatnya, yaitu *House of Quality* (HOQ). Dengan HOQ perusahaan dapat menentukan langkah guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui karakteristik teknik.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan 5 dimensi dengan 23 butir indikator dari metode SERVQUAL sebagai alat ukur. Dari perhitungan AHP didapatkan 2 dimensi dengan 8 butir indikator SERVQUAL yang dianggap penting oleh pelanggan. Melalui diagram HOQ didapatkan 20 karakteristik teknik sebagai upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pada akhirnya, penulis memberikan saran perbaikan berdasarkan hubungan antara tingkat kepentingan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik.

*Kata Kunci: service quality, analytical hierarchy process, house of quality*

## **ABSTRACT**

*The culinary industry in Indonesia has contributed 41.4% to the creative industry. One of them is Banda Gudeg Restaurant, located in Bandung City and established since 1995. This restaurant intends to do physical rejuvenation of facilities and services improvement at Gudeg Banda Restaurant, Jalan Lombok. Improvements in terms of service can be known or sought by the service quality (SERVQUAL) method.*

*SERVQUAL is a measuring tool for assessing the service quality of a product or service. Through the Analytical Hierarchy Process (AHP) method, customers subjectively assess the importance of dimensions and items of SERVQUAL indicators, so that the needs and wants of customers are obtained. To make continuous improvements and determine the priority of repairs, the writer uses the Quality Function Deployment (QFD) method with one of the tools, namely House of Quality (HOQ). With HOQ companies can determine the steps to meet the needs and wants of customers through technical characteristics.*

*In this study, the author uses 5 dimensions with 23 indicators items of the SERVQUAL method as a measuring tool. From the AHP calculation, there are 2 dimensions with 8 indicator items of SERVQUAL that are considered important by the customer. Through HOQ diagrams, 20 technical characteristics are obtained as the company's efforts to meet customer needs and wants. In the end, the author gives suggestions for improvements based on the relationship between the level of importance of the needs and wants of customers with technical characteristics.*

*Keywords: service quality, analytical hierarchy process, house of quality*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Alat Bantu *House o Quality* pada Rumah Makan Gudeg Banda Bandung**”.

Proses pengerjaan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan dari pihak-pihak yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, serta doa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasihnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung serta mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Keluarga penulis, yaitu kedua orang tua penulis Achmad Tauhid Nuriakusumah (Alm.) dan Ella Nurlaela, yang telah merawat, membesarkan, dukungan, serta mendoakan penulis. Tidak lupa terima kasih penulis kepada kakak-kakak penulis, Dessy Ayu Pratiwi dan Mochamad Rizky Nuriakusumah yang telah memberikan dukungan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Phd, ASCA, selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, nasihat, dan kesabaran beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen pengajar, staf tata usaha, staf perpustakaan, staf laboratorium, satpam, serta seluruh pekaya yang berada di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Bandung.
4. Mustofa Fauzi, Kalis Munggaran, dan Manggala Jayasuminta serta anggota *Anton Island* lainnya selaku teman-teman penulis semenjak SMA yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
5. Decky Bagja, Marco Samudro, Akbar Ibrahim, Ryoji, Richard Santosa, dan Rangga Andhana sebagai sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan canda dan tawa selama penulis kuliah di Manajemen Unpar.
6. Ayank Pramudita, Ryan Putra dan staff Media LKM Unpar 2015-2016 atas pengalaman dan ilmunya dalam berorganisasi di Unpar.

7. Ira Aulia, Sarah Lucia dan seluruh kabinet LKM Unpar 2016-2017 yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjadi salah dirjen media.
8. Fadhil, Gita Sulistiyo, Asih Radhianitya, Zee, Maria Kristina, Mel, Johanna, Josh, Rayhan, Kenneth, dan Tito sebagai keluarga Media LKM Unpar 2016-2017.
9. Om Agus dan Tante Ade yang sudah menyempatkan waktunya untuk membantu penulis.
10. Bunda, Manda, Ka Gem, Mitra, dan Dimas atas kebaikan, pertemanan, dan masakan Bunda yang selalu mengisi perut penulis.
11. Bregas Deandro yang sudah sangat membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk keluarga besar Manajemen 2013, Seblay, Alfa, Jerry, Adri, Kamal, Bernie, Dicky, Dio, Tsaqif dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu. Terima kasih untuk setiap proses yang telah dilewati Bersama di Manajemen Unpar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam penulisan maupun pembahasan. Oleh karena itu, penulis berharap dapat menerima kritik dan saran yang dapat menjadi masukan bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembaca.

Bandung, Januari 2019

Muhammad Fauzie Nuriakusumah



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 .....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Kualitas .....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 <i>Quality Function Deployment</i> .....	9
2.3 <i>House of Quality (HOQ)</i> .....	9
2.3.1 Struktur HOQ .....	10
2.3.2 Langkah Pembentukan Diagram HOQ.....	12
2.4 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	13
2.4.1 Langkah Penerapan AHP .....	14
BAB 3 .....	17
METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	17
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	17
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.1.2 Operasionalisasi Variabel.....	18
3.1.3 Skala Penilaian .....	21

3.1.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.1.5 Uji Konsistensi .....	22
3.1.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	24
3.1.7 Batasan Penelitian .....	25
3.2 Langkah Penelitian.....	25
3.3 Objek Penelitian.....	26
BAB4 .....	29
PEMBAHASAN .....	29
4.1 Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan .....	29
4.1.1 Modus, Matriks Pembanding, dan Bobot Antar Dimensi .....	30
4.1.2 Modus, Matriks Pembanding, dan Bobot Dimensi <i>Tangible</i> .....	35
4.1.3 Modus, Matriks pembanding, dan Bobot Dimensi <i>Empathy</i> .....	38
4.1.4 Modus, Matriks pembanding, dan Bobot Dimensi <i>Responsiveness</i> ....	41
4.1.5 Modus, Matriks Pembanding, dan Bobot Dimensi <i>Assurance</i> .....	43
4.1.6 Modus, Matriks pembanding, dan Bobot Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
4.1.7 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan .....	49
4.2 Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda.....	52
4.3 Perbandingan dan Nilai Kesenjangan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok dengan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Cibeunying .....	55
4.4 Karakteristik Teknik Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok .....	58
4.5 Hubungan Antara Karakteristik Teknik Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok .....	59
4.6 Hubungan antara Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan dengan Karakteristik Teknik .....	60
4.7 Penilaian Kinerja Perusahaan .....	63
4.8 Penentuan Tingkat Kesulitan dan Target Perusahaan.....	64

4.9 Penentuan Arah Perbaikan .....	66
4.10 Perhitungan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif .....	68
4.11 Diagram <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	73
4.12 Analisa Diagram <i>House of Quality</i> .....	74
BAB 5 .....	77
KESIMPULAN DAN SARAN .....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	83
RIWAYAT HIDUP .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Random Consistency Index</i> .....	16
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variable.....	18
Tabel 3.2. Jumlah Perbandingan Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 4.1. Modus Tingkat Kepentingan Perbandingan antar Dimensi .....	30
Tabel 4.2. Matriks Pembanding Perbandingan antar Dimensi .....	32
Tabel 4.3. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan antar Dimensi.....	31
Tabel 4.4. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding antar Dimensi .....	33
Tabel 4.5. Modus Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i> .....	35
Tabel 4.6 Matriks Pembanding Dimensi <i>Tangible</i> .....	36
Tabel 4.7. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Tangible</i> .....	36
Tabel 4.8. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding Dimensi <i>Tangible</i> .....	37
Tabel 4.9. Modus Tingkat Kepentingan Perbandingan Dimensi <i>Empathy</i> .....	38
Tabel 4.10. Matriks Pembanding Perbandingan Dimensi <i>Empathy</i> .....	39
Tabel 4.11. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Empathy</i> .....	39
Tabel 4.12. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding Dimensi <i>Empathy</i> .....	39
Tabel 4.13. Modus Tingkat Kepentingan Perbandingan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.14. Matriks Pembanding Perbandingan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 4.15. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 4.16. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 4.17. Modus Tingkat Kepentingan Perbandingan Dimensi <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.18. Matriks Pembanding Perbandingan Dimensi <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.19. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Assurance</i> .....	45
Tabel 4.20. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding Dimensi <i>Assurance</i> .....	45
Tabel 4.21. Modus Tingkat Kepentingan Perbandingan Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 4.22. Matriks Pembanding Perbandingan Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4.23. Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4.24. Hasil Perbandingan Matriks Pembanding Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4.25. Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan .....	50

Tabel 4.26. Nilai Bobot Total Dimensi <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> .....	50
Tabel 4.27. Nilai Bobot Total Indikator <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 4.28. Nilai Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok .....	51
Tabel 4.29. Nilai Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Cibeunying .....	54
Tabel 4.30. Nilai Kesenjangan Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok dan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Cibeunying .....	55
Tabel 4.31. Karakteristik Teknik.....	58
Tabel 4.32. Hubungan Karakteristik Teknik dengan Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan .....	60
Tabel 4.34. Kinerja Karakteristik Teknik.....	63
Tabel 4.35. Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknik.....	64
Tabel 4.36. Arah Perbaikan Karakteristik Teknik.....	66
Tabel 4.37. Kepentingan Absolut dan Relatif Karakteristik Teknik.....	68
Tabel 4.38. Pengurutan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan .....	73
Tabel 4.39. Pengurutan Karakteristik Teknik .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Rumah Makan di Kota Bandung .....	2
Gambar 2.1. Kesenjangan SERVQUAL.....	7
Gambar 2.2. Diagram HOQ .....	10
Gambar 2.3. Struktur Hirarki Bertingkat .....	13
Gambar 3.1. Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.1. Struktur <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	29
Gambar 4.2. Diagram <i>House of Quality</i> Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Kuesjioner Tingkat Kepentingan .....	82
Lampiran 2. Hasil Uji Konsistensi .....	83
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok .....	85
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Cibeunying .....	86
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	86
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

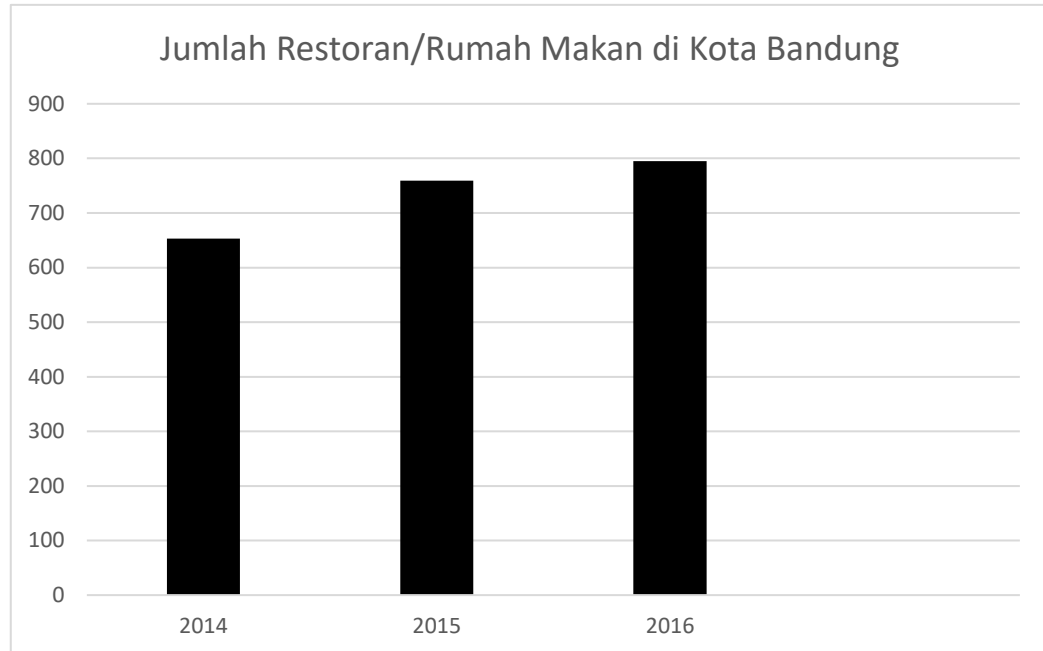
### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri kuliner di Indonesia memiliki peranan penting dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Industri kuliner telah menyumbang 41,4% terhadap industri kreatif menurut Badan Ekonomi Kreatif Indonesia (Agmasari, 2017). Masyarakat Indonesia tidak lagi memandang makanan/kuliner hanya sebagai urusan biologis, namun berubah menjadi pemenuh kepuasan tersendiri dan gaya hidup. Pola hidup masyarakat tersebut diklaim membuat bisnis kuliner kian menjanjikan. “Bisnis catering daring misalnya, mampu meraup keuntungan puluhan juta hingga ratusan juta rupiah. Data ini serupa dengan yang dimiliki oleh Badan Ekonomi Kreatif Indonesia (BEKRAF). Deputi Akses Permodalan BEKRAF, Fajar Hutomo, menyebutkan bahwa bisnis kuliner memberikan kontribusi terbesar untuk sektor ekonomi kreatif” (Juniman, 2017).

Jumlah restoran dan rumah makan di Kota Bandung selalu bertambah setiap tahunnya. Dengan bertambah banyaknya jumlah restoran dan rumah makan, maka persaingan pun akan semakin ketat. Setiap rumah makan dan restoran di Kota Bandung perlu menunjukkan keunggulan kompetitif agar dapat bersaing. Jumlah restoran/rumah makan di Kota Bandung yang selalu meningkat dijelaskan melalui Gambar 1.1. Sumbu X menerangkan tahun dan sumbu Y menunjukkan jumlah restoran/rumah makan di Kota Bandung.



**Gambar 1.1**  
**Jumlah Rumah Makan di Kota Bandung**



Sumber: BPS Kota Bandung

Rumah Makan Gudeg Banda merupakan satu-satunya rumah makan dengan menu khusus gudeg terbesar di Kota Bandung. Dapat dikatakan bahwa Rumah Makan Gudeg Banda tidak memiliki kompetitor langsung yang khusus menjual gudeg dengan tingkat penjualan yang setara. Meskipun demikian, Rumah Makan Gudeg Banda memiliki kompetitor yang cukup banyak. Terdapat banyak sekali rumah makan/*café* di sekitar Rumah Makan Gudeg Banda karena daerah tersebut adalah daerah pariwisata, perkantoran, dan pendidikan.

Saat ini Rumah Makan Gudeg Banda sudah memiliki dua cabang, yaitu yang terletak di Jalan Lombok dan Jalan Cibeunying. Rumah Makan Gudeg Banda yang berada di Jalan Lombok merupakan pusat produksi sekaligus tempat tinggal pemilik. Sedangkan yang berada di Jalan Cibeunying baru berdiri sejak tahun 2013. Melalui wawancara yang sudah dilakukan, pemilik Rumah Makan Gudeg Banda mengatakan bahwa mereka berencana untuk melakukan peremajaan dan pengembangan fasilitas di Jalan Lombok dalam kurun waktu lima tahun

mendatang. Menurutnya Rumah Makan Gudeg Banda di Jalan Lombok sudah terlalu tua dan perlu peremajaan secara menyeluruh.

Rencana renovasi yang akan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan Rumah Makan Gudeg Banda. Dengan peningkatan tersebut, pelayanan Rumah Makan Gudeg Banda dapat meningkat dan pelanggan akan lebih puas serta menjadi keunggulan bersaing dengan bisnis sejenis lainnya. Dewasa ini, bukan nilai produk saja yang dinilai oleh pelanggan, kualitas pelayanan juga memiliki peranan yang penting. Pelayanan yang diantarkan secara baik dapat mendorong persepsi pelanggan bahwa sebuah perusahaan memiliki *image* dan kualitas yang baik. Dari rencana renovasi dan pandangan pelanggan inilah penulis memutuskan untuk melakukan penelitian tentang *service quality* yang ada di Rumah Makan Gudeg Banda dengan judul **PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ALAT BANTU *HOUSE OF QUALITY* PADA RUMAH MAKAN GUDEG BANDA BANDUNG.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh pelanggan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok?
2. Apa saja usaha yang dapat digunakan perusahaan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan bagi pelanggan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok?
3. Berdasarkan hubungan antara kualitas pelayanan yang penting dengan usaha yang dapat digunakan perusahaan, bagaimana prioritas perbaikan kualitas pelayanan dilakukan oleh Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh pelanggan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok.

2. Mengetahui upaya yang dapat digunakan perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi pelanggan Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok
3. Mengetahui bagaimana prioritas perbaikan kualitas pelayanan oleh pihak Rumah Makan Gudeg Banda Jalan Lombok, berdasarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan upaya yang dapat digunakan perusahaan untuk melayani pelanggan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut.

1. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta media untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan agar perusahaan dapat melakukan perbaikan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen operasional, serta dapat menjadi kajian bagi penelitian mendatang.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Pada dewasa ini pelanggan tidak hanya menilai suatu produk atau jasa dari fungsinya saja. Pelanggan menginginkan produk atau jasa yang memberikan nilai tambah yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Salah satu upaya perusahaan dalam memberikan nilai tambah pada suatu produk atau jasa adalah dengan adanya pelayanan yang berkualitas. Hal ini selaras dengan tujuan Rumah Makan Gudeg Banda yang berencana untuk melakukan renovasi dan memperbaiki kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang absurd karena sifatnya yang *intangible*. Menilai suatu kualitas pelayanan lebih sulit dibandingkan penilaian kualitas produk yang bersifat objektif. Pelanggan sebagai penerima pelayanan

menjadi subjek dalam penelitian ini yang bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan dari Rumah Makan Gudeg Banda. Penilaian pelayanan yang sulit dapat dihitung dengan sebuah model yang bernama *Service Quality* (SERVQUAL). SERVQUAL mencakup lima dimensi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan dan pelayanan yang seharusnya dilakukan pada umumnya. Lima dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1991) ialah:

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

Untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan salah satu alatnya yaitu *House of Quality* (HOQ) yang merupakan sebuah rancangan perencanaan perusahaan. Pada bagian kiri diagram HOQ diperlukan nilai prioritas, pada penelitian ini nilai prioritas dihitung menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode AHP menggunakan dimensi dan butir indikator SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1991) sebagai alat ukur untuk mencari tingkat kepentingan kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan pada Rumah Makan Gudeg Banda. Tingkat kepentingan. kualitas pelayanan inilah yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan pada diagram HOQ.

Bagian kanan diagram HOQ pada umumnya membandingkan tingkat kinerja perusahaan terkait dengan pesaing, namun pada penelitian ini menggunakan tingkat kinerja cabang perusahaan yaitu, Rumah Makan Gudeg Banda Cibeunying. Penggunaan cabang perusahaan dikarenakan Rumah Makan Gudeg Banda tidak memiliki pesaing yang setara di Kota Bandung dan sebaiknya perusahaan yang sama walaupun berada di posisi yang berbeda, harus dapat memberikan pelayanan pada tingkatan yang sama. Melalui diagram HOQ dapat diketahui bagaimana upaya perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan apa saja prioritas perbaikan pelayanan bagi pelanggan.