

PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI RM BOYONG KALEGAN

INTISARI

Bisnis restoran merupakan salah satu agribisnis yang banyak diminati pengusaha karena prosepeknnya yang cerah. Persaingan yang ketat dalam bisnis ini menuntut perusahaan seperti restoran Boyong Kalegan mempunyai nilai yang unggul dari pesaing agar dapat eksis menjadi yang terdepan. Tujuan utama dari suatu bisnis adalah memberi kepuasan kepada konsumen. Kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan yang diberikan restoran Boyong Kalegan sudah sesuai keinginan konsumen, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan dan produk konsumen restoran, mengetahui rancangan kebutuhan teknis yang harus dipersiapkan oleh restoran Boyong Kalegan untuk memenuhi atribut kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki konsumen. Penelitian ini merupakan studi kasus di restoran Boyong Kalegan. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sample*.

Hasil analisa menyebutkan bahwa telah terjadi kesenjangan antara kualitas produk dan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan kualitas produk dan pelayanan yang diterima oleh konsumen yang meliputi atribut harga, menu, cita rasa, keamanan masakan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Rancangan kebutuhan teknis yang diperlukan dan diprioritaskan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas fisik dan manajemen pada persediaan/stok. Usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi menetapkan visi organisasi, meningkatkan komunikasi, melakukan evaluasi terus menerus, melakukan perbaikan terus menerus, meningkatkan hubungan pemasok pelanggan, meningkatkan pemberdayaan karyawan serta memberikan pendidikan dan pelatihan.

Kata Kunci: restoran, *Quality Function Deployment*

THE APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION IN BOYONG KALEGAN RESTAURANT

ABSTRACT

Restaurant business as one of agribusiness that interesting for enterpreneur because of it`s good prospect. High competitive in this business demands company has a high value from the competitor so that they be exist as the best.

The main aim of business is giving satisfaction to the consumer. Satisfaction itself can be define as consumer response for unappropriate evaluation between consumer expectation and actual performance company in product and service after be given by the company.

The research was aimed to find out if quality of product and service which given by Boyong Kalegan restaurant has appropriate with consumer expectation., to identify what consumer expected from a restaurant, to know design technic of need that should be prepared by Boyong Kalegan to fill product and service quality that consumer expected. This research was take plice in Boyong Kalegan restaurant and the research was perfomed in study case through observation method and survey technique. It was take 100 sample by purposive method sampling. This research use validity and reliability for the instrument, t-test and application of quality function deployment.

The result shows that there is a gap between product and service quality which consumer expected and product and service quality which consumer accepted. There is involve price, menu, taste, food safety, reliability, responsiveness, assurance, empaty and tangible. Design technic of need that should be priority by Boyong Kalegan are managing human resource, repairing phisical facilities continually, improving the relationship between supplier and consumer, and endeavoring employee by giving education and training.

Keywords: Restaurant, Quality Function Deployment