



PENGEMBANGAN MUTU DAN PELAYANAN RUMAH MAKAN GUDEG MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Rumah Makan Gudeg Hj. Ahmad)

Cicil Sarwoko¹, Adi Djoko Guritno², Darmawan Ari N.², Pujo Saroyo²

INTISARI

Persaingan usaha dalam bisnis gudeg semakin ketat menuntut pihak rumah makan untuk meningkatkan kualitas gudeg dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknis yang diperlukan dalam pengembangan mutu gudeg dan pelayanan.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Adapun analisa kebutuhan konsumen untuk gudeg menggunakan *Product Quality Instrument* yang terdiri dari dimensi *perception, performance, feature, reliability, conformance, durability* dan *aesthetic*. Sedangkan analisa untuk pelayanan menggunakan *Service Quality Instrument* yang terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Hasil penelitian menunjukkan kebutuhan konsumen yang mendapat prioritas perbaikan tertinggi untuk gudeg adalah dimensi *perception* yaitu *Brand image* dari rumah makan, dimensi *feature* yaitu kemasan yang higienis dan rapi, dimensi *reliability* yaitu telur berasal dari bebek yang sehat. Sedangkan kebutuhan konsumen untuk pelayanan sebagai berikut dimensi *responsiveness* yaitu karyawan cepat menangani keluhan pelanggan, dan sigap dalam membantu pelanggan, dimensi *empathy* yaitu karyawan memberi perhatian khusus bagi pelanggan tetap, dan mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Analisa kebutuhan teknis untuk gudeg yang mendapat prioritas untuk dilaksanakan adalah inspeksi terhadap rasa gudeg, memperbaiki kerjasama dengan pemasok ayam dan telur, penyediaan plastik untuk kemasan bcsck dan dos, dan pencantuman merk pada kemasan. Sedangkan kebutuhan teknis untuk pelayanan adalah penyediaan sarana penunjang, pengembangan *attitude* dan *personality* bagi karyawan, evaluasi kinerja dan pemberian *reward* sebagai motivator.

Kata Kunci : Gudeg, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Quality Function Deployment* (QFD), *Product/Manufacturing Quality Instrument*, *Service Quality Instrument*

¹ Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian F-TP, UGM

² Dosen Jurusan Teknologi Industri Pertanian F-TP, UGM

**QUALITY AND GUDEG RESTAURANT SERVICES DEVELOPMENT
USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) TO ENHANCE
CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study at Hj. Ahmad Gudeg Restaurant)**

Cicil Sarwoko¹, Adi Djoko Guritno², Darmawan Ari N.², Pujo Saroyo²

ABSTRACT

The competition of gudeg business has been tighter that prosecute restaurant to enhance gudeg quality and services that were suitable to customers need. The aim of this research is to identify consumer and technical needs that are required to extend gudeg quality and services.

The used method for this research is *Quality Function Deployment (QFD)*. And the analysis of consumers need for gudeg through *Product Quality Instrument* that consists of *perception, performance, feature, reliability, conformance, durability* and *aesthetic* dimensions. And the analysis for services using *Service Quality Instrument* that consists of *tangible, reliability, responsiveness, assurance* and *empathy* dimensions.

The outcomes of research show that consumers need that become priority of the highest renovation for gudeg are *perception* dimension, it is *Brand image* of restaurant, *feature* dimension, it is hygiene and neat package, *reliability* dimension is that eggs of healthy ducks. And consumer needs for services cover *responsiveness* dimension, it is that employees handle customer complaint quickly, and ready to help customers, and be able to make better communication to customers.

The technical need analysis for gudeg, that get priority to be implemented are inspection to gudeg taste, making cooperation to chicken and egg supplier, plastic preparation for *besek* and case, and brand publishing at boxed stuff. And technical need to services are preparation of supporting infrastructures, *attitude* and *personality* development for employee, performance evaluation and *rewarding* as motivator.

Key words: Gudeg, Services, Customer Satisfaction, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Product/Manufacturing Quality Instrument*, *Service Quality Instrument*.

¹ Student of Agricultural Industry Department F-TP, UGM

² Lecturer of Agricultural Industry Department F-TP, UGM