

## ABSTRAK

Rumah makan Kopi Klotok semakin berkembang dan banyak dikunjungi oleh konsumen. Banyaknya pengunjung yang datang menyebabkan lamanya waktu tunggu yang dirasakan oleh pengunjung, hal tersebut berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kompetitor pada industri rumah makan sejenis banyak bermunculan yang menjadikan rumah makan Kopi Klotok perlu memikirkan perbaikan pada kecepatan layanan agar dapat bersaing dan tidak kehilangan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor penyebab waktu tunggu konsumen, untuk menjelaskan cara mengatasi masalah waktu tunggu yang lama, dan untuk membuktikan strategi perbaikan dapat meningkatkan kecepatan layanan pada rumah makan Kopi Klotok. Berdasarkan tujuan tersebut, maka metode analisis yang digunakan dengan pendekatan *Six sigma* dengan metode DMAIMC (*define-measure-analyze-improve-measure-control*) dan metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara kepada manajer dilakukan pada tanggal 27 Maret 2019, observasi yang dilakukan adalah observasi non perilaku analisis proses atau aktivitas dan observasi perilaku non verbal, sedangkan kuesioner yang akan digunakan adalah berdasarkan pada kuesioner yang dikembangkan oleh Hsi-Tien Chen dan Kuen-Suan Chen (2016).

Berdasarkan hasil analisis, faktor penyebab lamanya waktu tunggu di rumah makan Kopi Klotok adalah staf, fasilitas, prosedur pemesanan, dan metode persiapan. Perbaikan dilakukan berdasarkan faktor penyebab lamanya waktu tunggu. Hasil uji Mann-Whitney menyatakan bahwa strategi perbaikan yang telah dilakukan terbukti dapat meningkatkan kecepatan layanan.

Kata Kunci: *Six sigma*, DMAMIC, kecepatan layanan, waktu tunggu, uji mann-whitney

## ***ABSTRACT***

Kopi Klotok restaurant is growing and visited by consumers. The number of visitors who come causes the length of waiting time felt by visitors, it affects customer satisfaction. Competitors in the same type of restaurant industry have sprung up which makes Kopi Klotok restaurants need to think about improving service speeds so they can compete and not lose customers.

The purpose of this study is to identify the factors causing consumer waiting time, to explain how to overcome the problem of long waiting times, and to prove the improvement strategy can increase the speed of service at Kopi Klotok restaurants. Based on these objectives, the analysis method used by the *Six sigma* approach with the DMAIMC method (define-measure-analyze-improve-measure-control) and the data collection method is done by means of interviews, observations, and questionnaires. Interviews with managers were conducted on March 27, 2019, observations made were non-behavioral observations of process analysis or activities and non-verbal behavior observations, while the questionnaire to be used was based on a questionnaire developed by Hsi-Tien Chen and Kuen-Suan Chen (2016).

Based on the analysis, the factors causing the long waiting time at the Klotok Coffee restaurant are staff, facilities, ordering procedures, and preparation methods. Improvements are made based on factors causing the long waiting time. Mann-Whitney test results state that the improvement strategy that has been done is proven to be able to improve service speed.

Keywords: *Six sigma*, DMAMIC, service speed, waiting time, mann-whitney test