

## **PENGEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* BERBASIS KANSEI WORDS (Studi di Rumah Makan Sambel Layah)**

Pradika Shinta Setyani<sup>1</sup>, Ibnu Wahid Fakhruddin Azis<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Persaingan antara bisnis yang memiliki kesamaan produk dan target pasar semakin kompetitif. Rumah makan merupakan salah satu bisnis yang memiliki persaingan ketat. Hal tersebut membuat usaha peningkatan kualitas pelayanan rumah makan menjadi penting untuk dilakukan karena rumah makan memberikan produk dan jasa pelayanan secara bersamaan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen sehingga terbentuklah loyalitas konsumen.

Penelitian dilakukan di rumah makan Sambel Layah, Godean. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi prioritas atribut kebutuhan konsumen, prioritas kebutuhan teknis dan melakukan penyusunan penerapan *Quality Function Deployment* ke dalam *House of Quality* untuk pengembangan kualitas pelayanan rumah makan Sambel Layah. Penelitian diawali dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen melalui *kansei words*. Selanjutnya pengembangan kualitas pelayanan dilakukan menggunakan pendekatan metode *Quality Function Deployment* untuk merancang kebutuhan teknis yang dibutuhkan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Hasil penelitian berupa *House of Quality* yang menunjukkan prioritas kebutuhan konsumen yaitu kebersihan peralatan makan dan lingkungan rumah makan, kecepatan pelayanan, keramahan karyawan dan kesesuaian menu yang disajikan. Rancangan kebutuhan teknis yang diprioritaskan adalah menetapkan *Standar Operating Procedure* pelayanan, evaluasi kinerja karyawan, memberikan *reward*, memberikan pelatihan keterampilan dan kepribadian kepada karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Rumah Makan, *Kansei Words*, *Quality Function Deployment*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian UGM

<sup>2</sup> Staff Pengajar Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian UGM

## DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY USING *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* BASED ON *KANSEI WORDS* (Case of *Sambel Layah* Restaurant)

Pradika Shinta Setyani<sup>1</sup>, Ibnu Wahid Fakhruddin Azis<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

### ABSTRACT

Competition among businesses which has similarities in product and target market is increasing. Restaurant is one of any businesses which has such a tight competition. It is important to improve service quality of the restaurant since restaurant offers products and services to the customer. A good service quality will affect the consumer's satisfaction and loyalty.

This research was pursued on *Sambel Layah* restaurant, Godean. The purpose of this research is 1) to identify requirements attribute priority of consumers; 2) technical requirements priority; and 3) arrange the application of *Quality Function Deployment* into *House of Quality* for improving service quality at *Sambel Layah* restaurant. The first step of research is identifying the requirements attribute of consumers by *Kansei words*. Subsequently, service quality was development using *Quality Function Deployment* method approach.

The result of *House of Quality* indicated requirements priority of consumers as the hygiene of tableware and restaurant environment, the service speed, the employees' hospitality, and the suitability of the menu served. Technical requirements arrangement which becomes priority are setting the service Standar Operating Procedure, evaluating employees' performance, giving reward, giving skill and personality training to the employees.

Key words: Service Quality, Restaurant, *Kansei words*, *Quality Function Deployment*

---

<sup>1</sup> Student of Agroindustrial Technology, Faculty of Agriculture Technology, UGM

<sup>2</sup> Education Staff of Agroindustrial Technology, Faculty of Agriculture Technology, UGM