

PENERAPAN MODEL KANO BAGI PERBAIKAN ATRIBUT LAYANAN RUMAH MAKAN AYAM BAKAR BU ARI WONOGIRI

Agustina Pika Wulansari¹⁾, Dyah Ismoyowati²⁾, Henry Yuliando²⁾

ABSTRAK

Ayam bakar merupakan masakan olahan ayam yang populer di Kota Wonogiri. Ayam Bakar Bu Ari Wonogiri menyediakan hidangan tersebut sejak tahun 2002 hingga sekarang. Rumah makan ini harus bersaing ketat dalam usahanya menarik pelanggan. Pengelola rumah makan harus mengetahui apakah atribut layanan yang ditawarkan sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi kinerja atribut-atribut layanan Rumah Makan Ayam Bakar Bu Ari Wonogiri berdasarkan pengkategorian kano dan merekomendasikan perbaikan atribut layanan. Model kano digunakan sebagai metode penelitian sebab memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi atribut yang berpotensi menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pada penelitian ini digunakan kuesioner kano yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan atribut-atribut layanan, baik yang bersifat fungsional maupun disfungsional. Dalam penelitian ini, kuesioner diisi oleh 100 responden yang merupakan pelanggan rumah makan tersebut.

Hasil penelitian dalam grafik kepuasan kano menunjukkan adanya 12 atribut pada kuadran *must be* (M), 10 atribut pada kuadran *one dimensional* (O), 3 atribut pada kuadran *indifferent* (I) dan 1 atribut pada kuadran *attractive* (A). Berdasarkan diskusi dengan manajemen RM, perbaikan kinerja atribut layanan akan dilakukan dengan prioritas, yaitu (1) pembuatan SOP layanan, (2) penjadwalan pembersihan area rumah makan, (3) penataan ulang interior dan eksterior, (4) pembuatan daftar menu yang *portable* bagi pelanggan dan (5) penerapan konsep pakaian pegawai dengan nuansa warna.

Kata Kunci : Ayam Bakar, Atribut Layanan, Model Kano.

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

²⁾ Staf Pengajar Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

APPLICATION OF KANO MODEL FOR REPAIRING SERVICE ATTRIBUTE IN BU ARI'S WONOGIRI GRILLED CHICKEN RESTAURANT

Agustina Wulansari Pika¹⁾, Dyah Ismoyowati²⁾, Henry Yuliando²⁾

ABSTRACT

Grilled chicken is popular dish of chicken processed. This restaurant which is well known as Bu Ari's Wonogiri grilled chicken, has been providing grilled chicken since 2002. This restaurant must compete with fellow chicken restaurant to attract customers. The restaurant's manager should know whether the offered service attribute has met customer's need and want as his effort to improve customer's satisfaction.

This research aims to identify the performance service attributes of Bu Ari's Restaurant based on defining Kano and recommending improvements to the service attribute. Kano model is used as a research method since it has ability to identify the potential attributes that produces the customer's satisfaction or dissatisfaction. Kano questionnaire which is used in this research contains statement regarding to the functional or dysfunctional services attributes. Questionnaire is filled out by 100 respondents which is restaurant's customer.

The result on Kano satisfaction graph shows 12 attributes in in the quadrants must be (M), 10 attributes in one dimensional quadrant (O), 3 attributes in the indifferent quadrant indifferent (I) and 1 attribute in attractive quadrant (A). According to discussion with the management, the improvement of service attributes performance will be performed with these following priorities: (1) service SOP processing, (2) scheduling of restaurant cleaning, (3) interior and exterior rearrangement, (4) processing portable menu list for customers and (5) application of employee clothing concept in color shade.

Keywords: Grilled Chicken, Services Attributes, Kano Model.

¹⁾ Student of Industrial Technology of Agriculture Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University

²⁾ Lecturer Staff Industrial Technology of Agriculture Department, Faculty of Agriculture Technology, Gadjah Mada University