

KEBUTUHAN TEKNIS UNTUK PERBAIKAN PRODUK DAN PELAYANAN “YOGYA CHICKEN” MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Resa Dwinastiti Ardanawati Kasahawe¹, Suharno², Mohammad Affan Fajar
Falah²

INTISARI

Yogya Chicken merupakan pelopor restoran cepat saji di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menawarkan produk yang terjangkau bagi masyarakat kelas ekonomi menengah kebawah. Kemunculan pesaing dengan produk dan harga relatif sama mengakibatkan posisi pasar Yogya Chicken tergeser. Salah satu strategi dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan ini adalah meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diharapkan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan untuk memengaruhi *repeat order* dan rekomendasi pelanggan.

Penelitian dilakukan di tiga cabang Yogya Chicken yakni Gejayan, Sarjito dan Balapan. Metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Dimensi Caswell (organoleptik, tampilan, keamanan dan kemasan) digunakan untuk menangkap selera konsumen terhadap produk dan dimensi *ServQual* digunakan untuk menangkap kebutuhan konsumen terhadap kualitas layanan. Metode QFD untuk menentukan kebutuhan konsumen kemudian menerjemahkan ke dalam desain teknis dan perencanaan produksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen membutuhkan 8 atribut produk dan 16 atribut pelayanan untuk diperbaiki. Prioritas kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi adalah kerenyahan, tingkat keasinan, rasa bumbu, tingkat kematangan daging, dan warna tepung. Sedangkan kebutuhan pelayanan konsumen adalah kesiapan karyawan, kebersihan, keramahan karyawan, ketepatan dan kecepatan pelayanan. Saran perbaikan yang ditawarkan adalah lama dan suhu menggoreng, kondisi minyak goreng, jumlah garam, ketebalan tepung, jumlah bumbu (bawang, ketumbar dan kunyit) dan lama perendaman. Sedangkan saran untuk memperbaiki pelayanan adalah evaluasi kinerja berkala, pembentukan SOP pelayanan, pembangkitan motivasi karyawan, pembiasaan 5R, pemberlakuan *reward* dan pembagian kerja.

Kata Kunci : *Fried Chicken, House of Quality, Quality Function Deployment, Service Quality*

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian UGM

²Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi

TECHNICAL REQUIREMENTS FOR PRODUCT AND SERVICE QUALITY IN YOGYA CHICKEN USING *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Resa Dwinastiti Ardanawati Kasahawe¹, Suharno², Mohammad Affan Fajar
Falah²

ABSTRACT

Yogya Chicken is a pioneer of fast food restaurants in Yogyakarta. *Yogya Chicken* offers affordable products for middle and lower economic class. Now, *Yogya Chicken* market position is shifted because competitors with similar products and prices appear. One strategy to win this competition is to improve the quality of products and services to increase customer loyalty, improving repeat order and customer recommendations.

This research was carried out in three branches of *Yogya Chicken*, *Gejayan*, *Sarjito* and *Balapan*. The method used was *Quality Function Deployment (QFD)*. *Caswell* dimension (organoleptic, display, security and packaging) to catch consumer's appetite for the product and *ServQual* dimension and consumer needs on service quality. The QFD is to determine consumer needs and translated into technical design and production plan.

The results show that consumer need 8 product attributes and 16 service attributes to be improved. The priority of consumer needs are the crispness, level of salinity, flavor, level of meat maturity, and the color of flour. While the needs of consumer service are employee alertness, cleanliness, employee friendliness, accuracy and speed of service. Suggestions that can be offered are the duration and temperature of frying, cooking oil conditions, the amount of salt, the thickness of flour, the amount of spices and the duration of immersion. While the suggestion to improve service quality are periodic performance evaluation, establishment SOP of service, giving motivation to employee, 5R habituation, reward enforcement and division of labor.

Key Words : *Fried Chicken, House of Quality, Quality Function Deployment, Service Quality*

¹Student of Agoindustrial Technology, Faculty of Agriculture Technology, UGM

²Education Staff of Agoindustrial Technology, Faculty of Agriculture Technology, UGM