



PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS RESTORAN MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS DI RESTORAN FUSION SURABAYA)

Daniel Ekaputra¹⁾ dan Moses Laksono Singgih²⁾

1) Program Studi Magister Manajemen Teknologi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Jl. Cokroaminoto 12A, Surabaya, 60264, Indonesia

E-mail: daniel.ekaputra@rocketmail.com

2) Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

ABSTRAK

Salah satu cara untuk mempertahankan bisnis restoran adalah meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Peningkatan kepuasan konsumen yang akan dilakukan pada penelitian ini berkaitan dengan pelayanan yang diterima konsumen saat berkunjung ke restoran. Dengan melakukan perubahan ini, maka tingkat kepuasan konsumen juga akan berubah.

Untuk meningkatkan, terdapat banyak kriteria yang dapat diubah, misalnya dengan cara menambah jumlah karyawan, melakukan pelatihan pada karyawan dan lain-lain. Perubahan yang dilakukan pada kriteria-kriteria yang tidak signifikan akan memberikan kontribusi yang kurang pada kepuasan konsumen.

Setiap kriteria yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut dapat dipenuhi dengan memberi respon teknis yang berbeda. Karena jumlah kriteria yang ada cukup banyak, maka pihak restoran perlu mengetahui peringkat dari respon teknis yang hendak dilakukan sehingga dapat menentukan urutan dalam memehuni kriteria tersebut. Penentuan peringkat respon teknis ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Setelah penelitian dilakukan, maka prioritas respon teknis yang harus dilakukan secara berturut-turut berdasarkan bobot dari *House of Quality* yang telah dibuat adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja dan membuat standar pelayanan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, *Quality Function Deployment*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Persaingan antar industri merupakan hal yang sering ditemui dalam dunia bisnis, termasuk bisnis restoran. Untuk dapat mengimbangi persaingan yang semakin ketat, maka banyak restoran yang melakukan berbagai tindakan perbaikan agar konsumen merasa puas.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah produk. Dalam bisnis restoran, produk berkaitan erat dengan makanan dan minuman yang disajikan pada restoran tersebut. Perubahan pada faktor ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti: menambah jenis menu yang disajikan, memperbanyak porsi, mengubah bumbu dan rasa dari suatu makanan, perubahan harga dan lain-lain.



Selain faktor produk, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor tersebut adalah jasa, yaitu pelayanan pada restoran tersebut. Perubahan pada faktor ini dapat dilakukan dengan cara: menambah jumlah tenaga kerja, melakukan pelatihan pada tenaga kerja dan lain-lain.

Sebelum dilakukan perubahan-perubahan, baik pada faktor produk maupun jasa, maka perlu diketahui terlebih dahulu kriteria perubahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen ketika datang ke sebuah restoran. Perubahan yang dilakukan akan memberikan manfaat yang kecil ketika perubahan tersebut diterapkan pada kriteria yang kurang signifikan. Perubahan juga dapat menurunkan tingkat kepuasan konsumen jika dilakukan pada kriteria yang seharusnya tidak perlu diubah.

Untuk memenuhi kriteria perubahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, maka pihak restoran harus melakukan respon teknis yang sesuai dengan kriteria tersebut. Karena jumlah kriteria yang ada sangat banyak, maka jumlah respon teknis yang dihasilkan juga sangat banyak. Dengan mengetahui prioritas dari respon teknis yang ada, maka pihak restoran dapat menentukan urutan dari respon teknis sehingga dapat melakukan respon teknis secara berurutan. Respon teknis dilakukan secara berurutan mulai dari respon teknis yang paling berpengaruh pada peningkatan kepuasan.

Pada penelitian ini akan dilakukan studi untuk menentukan prioritas dari respon teknis yang hendak dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menentukan prioritas respon teknis dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*

Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian hanya meliputi sektor jasa
2. Kualitas pelayanan restoran saat *peak hour* dianggap sama seperti biasa

METODOLOGI PENELITIAN

Tahap-tahap yang dilakukan selama penelitian ini berlangsung adalah: studi literatur, pembuatan kuesioner, pengambilan data, pengolahan data dan penarikan kesimpulan.

Acuan Penentuan Kriteria Konsumen pada Kuesioner

Menurut Parasuraman et al (1991), terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Oleh karena itu, kriteria konsumen yang akan ditanyakan pada kuesioner akan dikembangkan berdasarkan lima dimensi tersebut. Penggolongan kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- *Tangible* (Dimensi Bukti Fisik)
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *tangible* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah: varietas menu, kenyamanan tempat duduk, kebersihan restoran, desain interior restoran, penampilan karyawan, ketersediaan area merokok, brosur yang inovatif dan adanya *background music*. Seluruh kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Reliability* (Dimensi Keandalan)



Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *reliability* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah adanya sistem reservasi pada restoran. Kriteria perubahan ini didapatkan berdasarkan definisi *reliability* menurut Ramaiyah et al (2007) dan Parasuraman et al (1988) serta melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.

- *Responsiveness* (Dimensi Daya Tanggap)
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *responsiveness* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah kecepatan pemrosesan pembayaran dan kecepatan pemrosesan permintaan khusus (permintaan tambahan piring, sendok dan lain-lain). Kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Assurance* (Dimensi Jaminan)
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *assurance* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah: pengetahuan tenaga kerja terhadap produk, kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan, kemampuan tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan atau keluhan dan adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran. Kriteria perubahan ini didapatkan berdasarkan definisi menurut Ramaiyah et al (2007) dan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Empathy* (Dimensi Empati)
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *empathy* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah kesopanan dan keramahan tenaga kerja dan kerelaan tenaga kerja untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.

Pengambilan Data

Kuesioner diharapkan diisi oleh responden yang sering berkunjung ke restoran Fusion dan pernah berkunjung ke restoran pesaing. Oleh karena itu, pertanyaan pada bagian pertama dari kuesioner digunakan untuk menyaring responden.

HASIL DAN ANALISA

Hasil Penelitian

Setelah melakukan pengolahan data dari kuesioner, maka hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 dapat ditentukan bahwa respon teknis yang paling berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja (201,47), membuat standar pelayanan (150,33) dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli (138,48). Hal ini disebabkan karena ketiga respon teknis tersebut memiliki bobot yang paling besar dibandingkan respon teknis yang lainnya.



Tabel 1 Hasil Matriks Relasi dan Bobot Respon Teknis

	Menambah jenis makanan dan minuman	Melakukan perawatan peralatan penunjang (meja, kursi, komputer dll)	Menambah jumlah tenaga kerja	Mempekerjakan tenaga kerja yang ahli	Memperluas area merokok	Menyewa desainer yang ahli	Memperbarui daftar lagu	Menambah jumlah meja dan kursi	Menambah jumlah alat makan	Membuat standar pelayanan	Melakukan pelatihan pada tenaga kerja
Tangible	Varies makanan dan minuman pada menu	9				1					
	Kenyamanan tempat duduk		9								
	Kebersihan restoran			3							
	Desain interior restoran					9		1			
Reliability	Penampilan karyawan			3							
	Ketersediaan area merokok				9			9			
	Brosur yang informatif					9					
	Adanya back ground music						9				
Responsiveness	Adanya sistem reservasi				3			9			
	Kecelakaan pemrosesan pembayaran			9						3	
	Kecelakaan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll)			9					9	3	
	Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman										9
Assurance	Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan									9	9
	Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan										9
	Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran									3	1
Empathy	Kesopanan dan keramahan karyawan										9
	Kerelehan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan										9
	Importance rating of technical responses	59.21	102.39	81.25	138.48	37.87	87.88	27.45	65.02	27.27	150.33

Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pada subbab sebelumnya dapat ditentukan bahwa respon teknis yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kebutuhan konsumen secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja, membuat standar pelayanan dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli. Hal ini dapat dilihat dari besarnya bobot dari masing-masing respon teknis.

Berdasarkan bagian matriks korelasi *House of Quality* pada tabel 2 dapat dilihat bahwa keuntungan dari melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja secara tidak langsung adalah munculnya standar kerja yang baik. Dengan adanya pelatihan, maka tenaga kerja akan mengetahui cara pelayanan yang baik. Kebiasaan ini akan menjadi budaya kerja yang baik sehingga standar pelayanan restoran juga semakin baik.



Keuntungan yang sama juga didapat melalui respon teknis membuat standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, maka para tenaga kerja akan mengetahui cara melayani yang baik sehingga akan mengakibatkan hasil yang sama seperti melakukan pelatihan.

Berbeda halnya dengan respon teknis mempekerjakan tenaga kerja yang ahli. Dengan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli, maka pihak restoran tidak perlu lagi mengadakan pelatihan. Selain itu, tenaga kerja yang ahli juga mampu melayani dengan lebih cepat dan baik sehingga kebutuhan untuk menambah meja dan kursi dapat dikurangi. Jika penambahan meja dan kursi dapat dikurangi, maka penambahan alat makan juga dapat dikurangi.

Akan tetapi, operasional restoran sudah berjalan dan sudah ada tenaga kerja yang dipekerjakan. Jika respon teknis ini dilakukan, maka jumlah tenaga kerja yang ada menjadi terlalu banyak. Jumlah tenaga kerja yang terlalu banyak akan mengurangi laba dari restoran. Apabila dilakukan penggantian tenaga kerja, maka moral dan semangat kerja akan menurun. Selain itu, mempekerjakan tenaga kerja yang ahli akan meningkatkan biaya pembayaran tenaga kerja.

Analisa Berdasarkan Matriks Relasi

Respon teknis dengan bobot tertinggi adalah mengadakan pelatihan. Pemberian nilai 9, yang menandakan hubungan relasi kuat, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai pengetahuan tenaga kerja terhadap produk, kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan, kesopanan tenaga kerja dan kerelaan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Keempat kebutuhan ini dapat memiliki relasi kuat karena semua kebutuhan tersebut merupakan topik pembahasan dari sebuah pelatihan tenaga kerja. Dengan mengikuti pelatihan, maka pengetahuan dan kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan serta keramahan dan kesopanan karyawan akan menjadi lebih baik.

Pemberian nilai 3, yang menandakan hubungan relasi sedang, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai kecepatan pemrosesan pembayaran dan permintaan khusus. Hal ini disebabkan karena fokus utama dari pelatihan bukanlah kebutuhan ini, sehingga pelatihan mengenai kebutuhan yang bersangkutan tetap dilakukan, tetapi porsi yang diberikan tidak sebanyak yang lainnya.

Pemberian nilai 1, yang menandakan hubungan relasi lemah, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai kemampuan tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan dan keluhan. Hal ini disebabkan karena pertanyaan dan keluhan konsumen sangat bervariasi, sehingga kemampuan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan bergantung pada setiap individu tenaga kerja. Akan tetapi, mengikuti pelatihan tentang keramahan dan mengetahui produk restoran akan sedikit membantu tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen.

Respon teknis dengan bobot tertinggi kedua adalah membuat standar pelayanan. Pemberian nilai 9 diberikan pada relasi respon teknis ini dengan kebutuhan konsumen mengenai kemampuan dalam menyajikan makanan, kesopanan karyawan dan kerelaan untuk meminta maaf. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan membahas kebutuhan konsumen tersebut. Dalam standar pelayanan akan dijelaskan cara menyajikan makanan dengan baik, cara memberi salam kepada konsumen, cara melayani konsumen dengan ramah dan lain-lain. Oleh karena itu, pembuatan standar pelayanan akan memperbaiki dan menjawab kebutuhan konsumen ini.

Pemberian nilai 3 diberikan pada relasi respon teknis ini dengan kebutuhan konsumen mengenai kecepatan pemrosesan dan adanya kompensasi jika terjadi kesalahan. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan menjelaskan cara pemrosesan pembayaran dan permintaan khusus, sehingga setiap tenaga kerja akan mengetahui prosedur dalam melakukan



hal ini. Akan tetapi, tenaga kerja membutuhkan waktu untuk beradaptasi terhadap prosedur ini sehingga kecepatan pemrosesan ini tidak dapat dijalankan maksimal selama proses adaptasi tersebut. Selain itu, kompensasi dari pihak restoran akan lebih jelas karena adanya standar ini. Jika terjadi kesalahan, maka kompensasi yang seharusnya diberikan restoran dapat dilihat pada standar kerja ini.

Tabel 2 House of Quality

	Menambah jenis makanan dan minuman	Melakukan perawatan peralatan penunjang (meja, kursi, komputer dll)	Menambah jumlah tenaga kerja	Mempekerjakan tenaga kerja yang ahli	Memperluas area merokok	Menyewa desainer yang ahli	Menperbarui daftar lagu	Menambah jumlah meja dan kursi	Menambah jumlah alat makan	Membuat standar pelayanan	Melakukan pelatihan pada tenaga kerja	Relative Importance	Fusion	T.Co	Papa Ron's	Planned rating	Improvement ratio	Sales point	Final importance rating of customer's needs
Tangible	Varietas makanan dan minuman pada menu	9										2.94	3.04	3.12	3.12	4	1.32	1.25	6.58
	Kenyamanan tempat duduk		9			1						3.18	2.67	2.96	2.99	4.5	1.69	1.5	11.38
	Kebersihan restoran			3								3.02	3.07	2.94	2.90	4.5	1.47	1.5	9.85
	Desain interior restoran					9		1				3.07	3.25	3.06	3.12	3.25	1	1.5	4.88
Reliability	Penampilan karyawan			3								2.75	2.78	3.09	3.09	2.78	1	1	2.78
	Ketersediaan area merokok				9			9				2.85	2.97	3.05	3.14	2.97	1	1	2.97
	Brosur yang informatif					9						3.01	2.90	3.10	2.83	2.90	1	1.25	3.62
	Adanya background music						9					3.27	3.05	2.99	2.97	3.05	1	1	3.05
Responsiveness	Adanya sistem reservasi				3			9				2.81	2.97	3.01	3.23	2.97	1	1.25	3.71
	Kecapatan pemrosesan pembayaran			9						3	3	2.95	2.70	2.80	3.08	2.70	1	1	2.70
	Kecapatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll)			9					9	3	3	2.84	3.03	3.07	2.95	3.03	1	1	3.02
	Pengalaman karyawan terhadap makanan dan minuman								9		9	3.03	3.12	3.00	3.14	4	1.28	1.25	6.41
Assurance	Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan								9		9	3.13	2.87	3.10	2.75	4	1.39	1.25	6.97
	Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan								1		1	3.24	2.96	2.95	3.09	2.96	1	1	2.96
	Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran								3		3	2.89	3.17	2.97	3.11	3.17	1	1	3.17
Empathy	Kesopanan dan keramahan karyawan								9		9	2.97	2.95	3.12	3.00	2.95	1	1.25	3.65
	Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan								9		9	2.98	3.08	2.93	3.14	3.08	1	1	3.08
Importance rating of technical responses		59.21	102.39	81.25	138.48	37.87	87.88	27.45	65.02	27.27	150.33	201.47							

+ : Strong Positive Relationship
 + : Weak Positive Relationship
 - : Weak Negative Relationship
 - : Strong Negative Relationship



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Respon teknis dengan bobot tertinggi secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja (201,47) dan membuat standar pelayanan (150,33).
2. Prioritas respon teknis yang direkomendasikan untuk dilakukan secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja dan membuat standar pelayanan.

Saran

Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk mengembangkan penelitian ini dan dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan mencakup sektor produk dari restoran
2. Penelitian dilakukan dengan tidak mengabaikan *peak hour* restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernal, L., Dornberger, U., Suvelza, A., Byrnes, T. (2009), *Quality Function Deployment (QFD) for Services*, Universitas Leipzig, Leipzig.
- Burge, S. (2007), *A Functional Approach to Quality Function Deployment (Putting the Function back into Quality Function Deployment)*, Burge Hughes Walsh and the Systems Engineering Company, Rugby.
- Chan, L.K. dan Wu, M.L. (2002), "Quality Function Deployment: A Literature Review", *European Journal of Operational Research*, Vol. 143, Hal. 463-497.
- Chan, L.K. dan Wu, M.L. (2005), "A Systematic Approach to Quality Function Deployment with a Full Illustrative Example", *The International Journal of Management Science*, Vol. 33, Hal. 119-139.
- Hunt, Robert (2007), *House of Quality (QFD) Tutorial*, Online Learning Laboratory Manual, Macquarie Graduate School of Management, New South Wales.
- Kotler, P. dan Lane, K.K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketigabelas, Erlangga, Jakarta.
- Maguad, B.A. (2009), "Using QFD to Integrate the Voice of the Customer into the Academic Planning Process", *Proceedings of American Society of Business and Behavioral Sciences*, Eds: Zhu, J. dan Mondal, W.I., National University, Las Vegas, Vol. 16, No. 1.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Hal. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1991), "Understanding Customer Expectations of Service", *Sloan Management Review*, Vol. 32, No. 3.
- Ramayah, A., Md. Zain, A.N., Ahmad, H., (2007), *Exploring the Dimensions of Service Quality in Higher Education Research*, Regional conference on quality in higher



education “Quality driven initiatives: sharing good practices in higher education”,
Unpublished.

Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan ketiga, PT. Rineka Cipta, Jakarta.