

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GALA DENGAN SIMULASI PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Kuncorosidi^{1*}, Salsa Billa Alysia², Devy Widya Apriandi³

¹*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Subang, kuncorosidi@stiesa.ac.id*

²*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Subang, salsa.alysia@gmail.com*

³*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja, Subang, devyapriandi8@gmail.com*

Email Korespondensi: kuncorosidi@stiesa.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan rumah makan Gala dengan simulasi pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif survey dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil studi yakni Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*), Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memberikan pelayanan tepat waktu, Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang bermasalah seperti gosong, atau tidak bagus dengan makanan yang baru, Menu makanan dan minuman yang halal dan sehat, dan Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis, Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian & Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru. Sedangkan persyaratan teknik dengan persentase terendah atau yang tidak menjadi prioritas adalah Inovasi Menu dengan persentase sebesar 4,6 persen. Yang menyatakan bahwa Kritik dan Saran perlu disoroti demi tercapainya target kualitas pelayanan RM. GALA. Tersedia fasilitas internet (*wifi*), Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian dengan nilai 1,25. Diartikan bahwa faktor utama yang perlu mendapatkan perhatian dan sangat penting untuk diperbaiki. di sisi lain berdasarkan hasil penentuan prioritas utama persyaratan teknik maka terdapat 7 (tujuh) atribut yang menjadi nilai utama dalam persaingan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rumah Makan, Konsumen, *House of Quality (HoQ)*, *Quality Function Deployment (QFD)*

ABSTRACT

The study aimed to determine the quality of Gala restaurant services by simulating the Quality Function Deployment (QFD) approach. The method used in this study is descriptive survey research with a descriptive type of research. The results of the study are Employees who give a good response when receiving customer complaints and requests, Employees who receive customers with five 5S, namely smiles, greetings, greetings, greetings, courtesy and courtesy, Employees who help and treat consumers attentively, There are entertainment facilities such as karaoke and children's playgrounds (playground), Available Various payment methods, Clean and comfortable place to eat, Provide timely service, The restaurant provides guarantees for food that is crowded such as burnt, or not good with new food, Halal, and healthy food and drink menu, and Serve clean and hygienic food and drinks, Interior and exterior decorations that attract attention & Have a varied menu and new menu upgrades. Meanwhile, the engineering requirement with the lowest percentage or not a priority is Menu Innovation with a percentage of 4.6 percent, which states that Criticisms and Suggestions need to be highlighted to achieve RM service quality targets. GALA. There is an internet facility (wifi), and employees who help and treat consumers attentively with a value of 1.25. It is the main factor that needs attention and is very important to improve. On the other hand, based on the results of determining the top priority of engineering requirements, 7 (seven) attributes are the main values in the competition.

Keywords: *Services Quality, Restaurant, Consumer, House of Quality (HoQ), Quality Function Deployment (QFD)*

PENDAHULUAN

Industri kuliner telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dan terus bertahan dari tahun 2010 hingga saat ini. Industri makanan dan minuman telah mencatat pertumbuhan yang signifikan selama 11 tahun terakhir. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS), Produk Domestik Bruto (PDB) industri makanan dan minuman nasional pada tahun 2021 mencapai Rp1,12 kuadriliun berdasarkan harga berlaku (ADHB). Angka tersebut menyumbang sebesar 38,05% dari industri pengolahan nonmigas atau 6,61% dari PDB nasional yang mencapai Rp16,97 kuadriliun. Industri makanan dan minuman merupakan salah satu dari sembilan sub-sektor industri pengolahan nonmigas yang mengalami pertumbuhan pada tahun 2021. (Katadata.co.id, 2022).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah restoran atau rumah makan terbanyak di Indonesia. Pada tahun 2019, total restoran di wilayah Tatar Sunda mencapai 13.034 unit, mengungguli Jawa Tengah yang hanya memiliki 7.458 restoran. Di urutan ketiga terdapat Jawa Timur dengan 7.060 restoran. Menurut informasi dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, Kota Bekasi menjadi wilayah dengan jumlah restoran terbanyak di Jawa Barat pada tahun 2019, yakni sebanyak 2.208 unit. Diikuti oleh Kota Bandung dengan 952 unit, Cianjur 500 unit, Kabupaten Bogor 453 unit, dan Kabupaten Karawang 442 unit.

Setiap pengusaha kuliner memiliki keunggulan kompetitif yang didasarkan pada karakteristik dan sumber daya perusahaan mereka, yang memungkinkan mereka mencapai kinerja yang lebih baik dibandingkan pesaing dalam pasar yang sama (Barney, 2014) Menciptakan *competitive advantage* atau keunggulan bersaing ini adalah proses berkelanjutan dan jangka panjang yang memanfaatkan sumber daya dan peluang lain yang tersedia untuk menciptakan produk bernilai tambah yang berlaku pada bisnis apa pun (Schwarzl & Grabowska, 2015)

Dalam konteks persaingan kuliner yang semakin ketat dan kompleks, serta dengan perkembangan ekonomi yang pesat di Subang seperti hadirnya Tol Cipali dan Patimbangan yang membuka akses yang lebih luas bagi orang dan informasi, restoran RM.GALA menjadi objek penelitian yang menarik. Terletak sejauh 5 kilometer setelah gerbang tol, RM.GALA telah menjalani berbagai perubahan ekonomi selama bertahun-tahun dan telah berdiri dalam rentang waktu yang cukup lama.

Para pengusaha bersaing untuk mencari cara yang tepat dalam menciptakan layanan berkualitas, karena itu merupakan hal utama yang diperlukan untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan jumlah kunjungan mereka. Kepuasan pelanggan mendorong mereka untuk berbagi pengalaman mereka dengan orang lain, yang pada gilirannya dapat membawa pelanggan potensial baru. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan penurunan kunjungan. Meningkatkan kualitas layanan bukanlah tugas yang mudah, karena pelanggan cenderung membandingkan berbagai bisnis. Oleh karena itu, para pelaku usaha restoran terus berupaya melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam pasar yang sangat kompetitif, kita bisa menganggap bahwa kualitas layanan hanya memberikan gambaran yang kurang kuat terhadap pelanggan yang tetap loyal. Oleh karena itu, pemilik bisnis harus terus memantau dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan agar bisa mencapai target yang diinginkan. Sebagian besar pelanggan lebih memilih untuk berhenti membeli daripada mengungkapkan keluhan mereka, karena mereka mungkin tidak tahu kepada siapa harus

mengadukan masalahnya. Selain itu, beberapa pelanggan juga enggan untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada pemilik bisnis, atau mereka mungkin kurang berpengalaman dalam mengungkapkan masalah mereka.

Kunci kesuksesan sebuah bisnis terletak pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan. Kemajuan atau kemunduran suatu bisnis sangat bergantung pada tingkat keunggulan dalam pelayanan. Hal yang sama berlaku untuk RM. GALA, di mana kualitas layanan yang mereka berikan memiliki dampak besar terhadap kepuasan dan jumlah kunjungan pelanggan, yang saat ini mengalami penurunan. Dengan memperbaiki dan menjamin kualitas layanan ini, RM. GALA dapat mempertahankan kesetiaan pelanggan. Saat ini, masyarakat memiliki standar yang tinggi dalam memilih tempat makan, dan keputusan mereka dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima.

Kualitas pelayanan adalah faktor penilaian utama bagi pelanggan, yang jika baik, akan meningkatkan kepuasan dan kemungkinan kunjungan ulang. Hubungan erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mendorong terjalinnya ikatan yang kuat antara pelanggan dan bisnis. Konsistensi dalam memenuhi harapan pelanggan merupakan kunci untuk mempertahankan kepuasan mereka. Memperoleh pelanggan baru memang penting, tapi mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih menantang. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan dan membangun loyalitas pelanggan menjadi fokus utama bagi para pelaku bisnis guna memastikan mereka terus memilih produk yang ditawarkan. (Besterfield, 2019)

RM. GALA perlu memahami kebutuhan pelanggan untuk bersaing dengan pesaingnya. Faktor-faktor seperti harga terjangkau, pelayanan ramah dan responsif, kebersihan lingkungan, kehalalan produk, izin resmi, dan fasilitas yang memadai menjadi kunci. Namun, kualitas sejati ditentukan oleh penilaian pelanggan, yang dapat ditangkap melalui matriks *House of Quality* untuk evaluasi pelayanan. Meskipun sumber daya terbatas, RM. GALA perlu mengukur kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *House of Quality*, yang penting untuk memperoleh kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Dengan dilakukannya perancangan peningkatan kualitas layanan RM. GALA dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah metode yang dapat membantu mengintegrasikan kebutuhan dan atau keinginan konsumen dengan teknik yang sebaiknya dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan atau keinginan konsumen. Adapun dalam membuat rancangan pengembangan produk terdiri dari 3 (tiga) langkah yaitu diantaranya adalah mengidentifikasi kebutuhan konsumen, mengidentifikasi atribut produk yang akan memuaskan konsumen, menetapkan pengembangan produk dan menguji target serta prioritas. (Goetsch & Davis, 2016)

Jacobs & Chase, (2020) *House of Quality* (HOQ) adalah alat bantu dalam metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan. HOQ berbentuk matriks yang menyerupai rumah, yang digunakan untuk mengidentifikasi aspek "Whats" dari kebutuhan pelanggan, serta aspek "Hows" yang merupakan fitur teknis dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Proses berikutnya adalah menganalisis hubungan antara aspek Whats dan Hows dalam matriks HOQ untuk menentukan pengaruhnya. Berdasarkan analisis tersebut, perusahaan dapat menetapkan tujuan dan arah perbaikan serta teknik yang dapat diterapkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif sesuai dengan hasil dari

analisis HOQ. Dengan demikian, HOQ membantu perusahaan dalam mengarahkan strategi dan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka sesuai dengan harapan pelanggan (White, 2011)

Heizer et al., (2020) Manajemen Operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Untuk meningkatkan kualitas layanan serta menghasilkan suatu produk yang berkualitas dan mampu unggul tentu sebuah perusahaan perlu menerapkan berbagai macam strategi dan usaha. Adapaun salah satu strategi yang perlu di implementasikan adalah HoQ. Dimana *House of Quality* (HOQ) adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai *Quality Function Deployment* (QFD). HoQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci (Heizer et al., 2020). Metode QFD digunakan karena metode ini dapat digunakan untuk merencanakan dan mengembangkan produk secara terstruktur dan memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Dodgson et al., 2008)

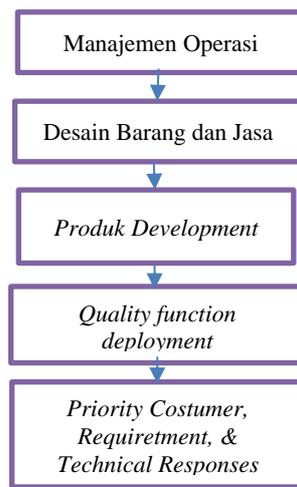
Goetsch & Davis, (2016), Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya. (Pyzdek & Keller, 2013), menyebutkan Kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan berhubungan dengan produk atau jasa, untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan para konsumen yang dinyatakan maupun yang tersirat agar memenuhi harapan konsumen.

QFD terdiri atas beberapa aktivitas utama yaitu: (1) penjabaran persyaratan konsumen; (2) penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur; (3) penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas; (4) penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas; (5) penyatuan karakteristik kualitas ke produk; (6) perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk. QFD terdiri dari beberapa tahapan yaitu: (1) penjaminan kualitas produk atau jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3) penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (checklist); (4) dan pembuatan matriks *House of Quality* yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas ke produk, perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk. (Yoji, 1990)

Dodgson et al., (2008) QFD adalah praktik untuk merancang proses yang memenuhi kebutuhan pelanggan. QFD mengubah apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk mengutamakan kebutuhan pelanggan, menemukan jawaban inovatif untuk kebutuhan tersebut, dan meningkatkan proses untuk efisiensi.

Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) membawa manfaat signifikan bagi perusahaan, seperti yang disebutkan oleh (Goetsch & Davis, 2016) Pertama, QFD memungkinkan fokus yang lebih besar pada pelanggan dengan mengumpulkan masukan dan umpan balik dari mereka. Ini memungkinkan organisasi untuk menerjemahkan

kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan yang spesifik, sambil mempelajari kinerja organisasi dan pesaingnya untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Kedua, QFD dapat meningkatkan efisiensi waktu dalam pengembangan produk dengan memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang sudah jelas diidentifikasi. Ini menghindari pemborosan waktu pada fitur-fitur produk yang tidak memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Ketiga, QFD mendorong orientasi kerja sama tim dengan mengidentifikasi tugas-tugas sebagai bagian dari proses, memungkinkan setiap individu memahami perannya dalam mencapai tujuan bersama. Terakhir, QFD mendorong orientasi pada dokumentasi dengan menghasilkan dokumen yang komprehensif tentang data dan proses, yang dapat diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan baru dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini mengenai upaya peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan Simulasi *House of Quality* (HOQ) dengan melakukan wawancara dan observasi dengan unit analisis konsumen RM. GALA. Sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 100 orang dengan alasan karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti (Sekaran & Bougi, 2016). Dalam penelitian ini, kriteria yang menjadi penentuan sampel yaitu konsumen RM. GALA yang sudah membeli makanan lebih dari satu kali.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya analisis lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang dijadikan jawaban dari permasalahan. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif yang menjabarkan gambaran umum perusahaan. Sedangkan untuk menganalisis kualitas perusahaan RM.GALA menggunakan metode *Quality Function Deployment* dan matriks *House of Quality*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Penerapan metode ini dimulai dengan membuat matriks yaitu House of Quality atau sering disebut sebagai rumah kualitas. Matriks ini digunakan sebagai alat untuk menerjemahkan keinginan konsumen menjadi apa yang akan dihasilkan perusahaan agar dapat memenuhi keinginan

dan kebutuhan konsumen. Langkah-langkah penyusunan matriks rumah kualitas ini sebagai berikut:

1. Identifikasi

Mengidentifikasi persyaratan konsumen merupakan langkah atau tahap awal dalam membangun rumah kualitas. Mengidentifikasi persyaratan konsumen ini dapat diketahui apa saja yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen. Identifikasi persyaratan konsumen dalam penelitian ini dibuat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa indikator. Adapun persyaratan konsumen dalam penelitian ini sebagai berikut:

2. Mendaftarkan Persyaratan Teknik

Langkah kedua tahap membangun rumah kualitas yaitu dengan mendaftarkan persyaratan teknik. Persyaratan teknik adalah langkah bagaimana perusahaan menjawab hal-hal yang diinginkan oleh konsumen. Persyaratan teknik ini akan mempengaruhi satu atau lebih persyaratan konsumen. Untuk memperoleh daftar persyaratan teknik, maka dibutuhkan wawancara dengan pemilik RM. GALA.

Langkah ketiga dalam menyusun matriks House of Quality adalah menentukan arah pengembangan dari setiap persyaratan teknik. Arah pengembangan ini penting dilakukan karena akan sangat membantu dalam penentuan korelasi antara persyaratan teknik. Bahwa arah pengembangan persyaratan teknik pada RM. GALA mempunyai arah pengembangan ditingkatkan. Hal tersebut perlu dilakukan karena pihak RM. GALA berorientasi pada penambahan jumlah konsumen dari waktu ke waktu sehingga semua aspek persyaratan teknik perlu ditingkatkan.

3. Pengembangan Matriks Hubungan antara Persyaratan Konsumen (*What*) dan Persyaratan Teknik (*How*)

Langkah selanjutnya dalam menyusun rumah kualitas adalah membandingkan persyaratan konsumen dengan persyaratan teknik kemudian menghubungkan antara kedua persyaratan tersebut. Untuk mengetahui hubungan antar persyaratan tersebut dilakukan dengan cara wawancara dengan pemilik RM. GALA. Kriteria yang berhubungan akan diberi bobot dan yang tidak memiliki hubungan tidak akan diberi bobot. Bobot yang diberikan berkisar 0 untuk yang tidak memiliki hubungan hingga 9 untuk memiliki hubungan yang kuat.

P. Teknik \ P. Konsumen	Design bangunan	Fasilitas pendukung	Standar Kebersihan	Standar produk, bahan baku dan rasa	Inovasi Menu	Prosedur Pelayanan	Kritik dan Saran	Kompensasi keluhan produk
a1	●	●	○				○	
a2	●	●	●				●	
a3	▲	●	○				○	
a4	▲	○				●	○	
a5	▲	●	●	▲		○	○	
a6		●				▲	○	
a7				●	●	▲	●	●
a8				●	●	○	○	▲
a9						●	●	○
a10						●	●	
a11						●	●	
a12						●	●	
a13						●	○	●
a14			○	●		▲	○	▲
a15			●	●		▲	○	●
a16						●	●	
a17						●	○	

Gambar 2. Matriks Hubungan Persyaratan Konsumen dengan Persyaratan Teknik

Sumber: Wawancara, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa antara atribut persyaratan konsumen memiliki hubungan yang kuat, sedang dan lemah dengan persyaratan teknik serta terdapat juga atribut yang tidak saling berhubungan. Salah satu atribut yang memiliki hubungan kuat hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian dengan persyaratan teknik yaitu design bangunan. Atribut yang memiliki hubungan sedang yaitu Tersedia metode pembayaran yang beragam dan fasilitas pendukung. Atribut yang memiliki hubungan lemah yaitu Tempat makan yang bersih dan nyaman dan design bangunan.

4. Mengembangkan Hubungan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik (How)

Langkah selanjutnya adalah menganalisis hubungan antar persyaratan teknik, apakah saling berhubungan atau bahkan bertentangan dengan satu sama lainnya. Untuk menentukan persyaratan teknik dilakukan wawancara dengan pemilik RM. GALA.

P. Teknik \ P. Teknik	Design bangunan	Fasilitas pendukung	Standar Kebersihan	Standar produk, bahan baku dan rasa	Inovasi Menu	Prosedur Pelayanan	Kritik dan Saran	Kompensasi keluhan produk
Design bangunan		●	●				○	
Fasilitas Pendukung							○	
Standar Kebersihan	●	●		●		●	●	
Standar produk, bahan baku dan rasa			●				○	
Inovasi Menu				●			○	
Prosedur Pelayanan			○					
Kritik dan Saran	○			○				●
Kompensasi keluhan produk							○	

Gambar 3. Mengembangkan Hubungan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik

Sumber: Wawancara, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan positif kuat dan hubungan positif lemah serta ada juga atribut yang tidak saling berhubungan satu sama lainnya. Salah satu atribut persyaratan teknik yang memiliki hubungan positif kuat yaitu design bangunan dengan fasilitas pendukung. Atribut yang memiliki hubungan positif lemah yaitu design bangunan dengan kritik dan saran. Sedangkan atribut yang tidak saling berhubungan yaitu Kompensasi keluhan produk dengan design bangunan.

5. Penilaian Kompetitif Konsumen

Langkah selanjutnya adalah membandingkan kinerja RM. GALA dengan usaha lainnya yang sejenis. Penilaian kompetitif konsumen dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen sebanyak 100 responden. Adapun hasil dari pengisian kuesioner yang didapat dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Kompetitif Konsumen RM. GALA

Persyaratan Konsumen	frekuensi					Jumlah	Mean	%
	STB	TB	CB	B	SB			
a1	0	0	2	38	60	458	4.58	91.6
a2	0	0	3	45	52	449	4.49	89.8
a3	0	0	45	46	9	364	3.64	72.8
a4	0	0	0	31	69	469	4.69	93.8
a5	0	0	1	30	69	468	4.68	93.6
a6	0	1	51	35	13	358	3.58	71.6
a7	0	0	4	52	44	440	4.4	88
a8	0	0	1	25	74	473	4.73	94.6
a9	0	0	17	25	58	441	4.41	88.2
a10	0	2	11	39	48	429	4.29	85.8
a11	0	0	5	66	29	424	4.24	84.8
a12	0	0	27	47	26	399	3.99	79.8
a13	0	0	1	41	58	457	4.57	91.4
a14	0	0	1	39	60	459	4.59	91.8
a15	0	0	0	15	85	485	4.85	97
a16	0	2	53	27	18	357	3.57	71.4
a17	0	0	3	62	35	432	4.32	86.4

Sumber: Wawancara, 2023

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan bahwa atribut produk RM. GALA dengan kategori tersedia metode pembayaran yang beragam sebesar 93,8 persen sedangkan persentase yang paling rendah yaitu pada atribut produk Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun dengan persentase 71,4 persen.

Tabel 2. Penilaian Kompetitif Kompetitor Lain

Persyaratan Konsumen	Frekuensi					Jumlah	Mean	%
	STB	TB	CB	B	SB			
a1	0	0	22	58	20	398	3.98	79.6
a2	0	0	28	57	15	387	3.87	77.4
a3	0	2	30	50	18	380	3.8	76
a4	0	0	19	72	10	395	3.95	79
a5	0	0	10	74	17	411	4.11	82.2
a6	0	13	37	45	6	321	3.21	64.2
a7	0	0	35	49	16	381	3.81	76.2
a8	0	1	10	74	15	401	4.01	80.2
a9	0	0	12	77	12	404	4.04	80.8
a10	0	0	19	66	15	396	3.96	79.2
a11	0	0	11	31	58	447	4.47	89.4
a12	0	0	13	54	33	420	4.2	84
a13	0	0	11	30	59	448	4.48	89.6
a14	0	0	13	28	59	446	4.46	89.2
a15	0	0	18	57	25	407	4.07	81.4
a16	0	0	14	63	23	409	4.09	81.8
a17	0	0	14	37	48	430	4.3	86

Sumber: Wawancara, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa atribut produk pada Kompetitor lain yang memperoleh persentase tertinggi yaitu pada atribut Karyawan sigap melayani konsumen dengan persentase 89,4 persen. Sedangkan atribut yang memiliki persentase rendah yaitu atribut tersedia fasilitas internet (*wifi*) dengan persentase 64,2 persen

6. Membandingkan Prioritas Konsumen

Setiap persyaratan konsumen diberikan peringkat berdasarkan tingkat kepentingan bagi konsumen.ahwa tingkat kepentingan konsumen yang tinggi yaitu pada atribut Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih , Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru dengan persentase 93 persen dan atribut yang memperoleh persentase terendah yaitu Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan dengan presentasi 88,2 persen. Sehingga

Rata-rata semua atribut memiliki tingkat kepentingan yang sama yaitu sangat penting, akan tetapi terdapat satu atribut yang dinilai hanya penting oleh konsumen yaitu Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian dan Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru.

a. Nilai Sasaran Konsumen

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan konsumen dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan produk dan memperbaiki atau membuat produk lebih baik dari kompetitor lainnya.

ilai sasaran pada setiap persyaratan konsumen pada RM. GALA sudah cukup untuk dipertahankan karena sudah lebih unggul dari Kompetitor lain. Walaupun sudah unggul, masih ada nilai target yang perlu di realisasikan, dengan semakin banyak Kompetitor baru yang muncul RM. GALA perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

b. Faktor Skala Kenaikan

Faktor skala kenaikan merupakan rasio antara nilai sasaran yang diterapkan oleh RM.

GALA dengan tingkat kepentingan persyaratan konsumen yang dinilai oleh konsumen. RM. GALA perlu memertahankan kualitas pelayanannya dan dapat meningkatkannya sehingga setara dengan nilai target.

c. Poin Penjualan

Poin penjualan ini akan memberikan infoR Masi dari konsumen bahwa seberapa baik setiap persyaratan konsumen akan membantu penjualan produk. Bahwa setiap persyaratan konsumen ada yang dapat menolong penjualan dan ada juga yang cukup menolong penjualan. Salah satu persyaratan konsumen yang menolong penjualan adalah Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian dengan nilai 1,5. Sedangkan persyaratan konsumen yang cukup membantu penjualan yaitu yang bernilai 1,2 yaitu Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*).

d. Bobot Absolut Persyaratan Konsumen

Bobot absolut persyaratan konsumen diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan konsumen dengan faktor skala kenaikan dan poin penjualan. Penentuan fase bobot absolut persyaratan konsumen berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk.

Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*), Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memberikan pelayanan tepat waktu, Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian. Dapat diketahui urutan prioritas persyaratan konsumen yang memiliki bobot absolut terbesar sampai dengan persyaratan konsumen dengan bobot absolut terendah. Adapun urutan prioritas persyaratan konsumen tersebut antara lain:

- 1) Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih, Tersedia fasilitas internet (*wifi*), Memiliki menu yang enak dan murah, Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan penguasaan menu, Karyawan sigap melayani konsumen, Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian.

Persyaratan konsumen tersebut memperoleh urutan pertama, sehingga pihak RM. GALA disarankan memprioritaskan persyaratan konsumen tersebut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RM. GALA. Delapan persyaratan konsumen tersebut menjadi daya tarik yang lebih bagi konsumen dalam berkunjung ke RM. GALA. Hal ini dapat dilakukan dengan menjaga konsistensi kualitas pelayanan RM. GALA.

- 2) Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*), Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memberikan pelayanan tepat waktu, Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang bermasalah seperti gosong, atau tidak bagus dengan makanan yang baru, Menu makanan dan minuman yang halal dan sehat, dan Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis.

Persyaratan tersebut menempati urutan prioritas konsumen yang kedua. Persyaratan tersebut dirasa penting karena konsumen selalu menilai resto yang memiliki fasilitas lengkap mulai dari pembayaran, dan kualitas makanan. Hal inipun harus di perhatikan bagi resto untuk menambah pelanggan setia dan kesan baik bagi setiap konsumen yang akan datang.

- 3) Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian & Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru.

Persyaratan tersebut mendapatkan prioritas urutan ketiga. Persyaratan konsumen

berikut tidak kalah penting bag RM.GALA kedua hal tersebut merupakan inovasi yang akan menaikkan popularitas RM. GALA. Hal tersebut perlu di tingkatkan secara berkala agar konsumen tidak bosan dan terus penasaran terhadap pelayanan RM. GALA.

7. Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik

Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan kinerja persyaratan teknik RM. GALA dengan kompetitor lain.

Tabel 2. Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Penilaian Kompetitif	
		Resto RM. GALA	Resto Lain
1.	Design Bangunan	4	5
2.	Fasilitas Pendukung	4	4
3.	Standar Kebersihan	4	4
4.	Standar produk, bahan baku dan rasa	5	4
5.	Inovasi Menu	4	3
6.	Prosedur Pelayanan	4	5
7.	Kritik dan saran	5	5
8.	Kompensasi keluhan produk	5	5

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penilaian kompetitif teknik RM. GALA dinilai baik, namun ada beberapa atribut yang masih di bawah nilainya dengan Kompetitor lain. Hal ini perlu dipertahankan untuk kinerja yang dinilai baik dan perlu dilakukan peningkatan untuk kinerja yang masih dibawah kinerja kompetitor dari RM. GALA tersebut.

Tabel 3. Nilai Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Penilaian Kompetitif		Nilai Sasaran
		Resto RM. GALA	Resto Lain	
1.	Design Bangunan	4	5	5
2.	Fasilitas Pendukung	4	4	4
3.	Standar Kebersihan	4	4	5
4.	Standar produk, bahan baku dan rasa	5	4	5
5.	Inovasi Menu	4	3	4
6.	Prosedur Pelayanan	4	5	5
7.	Kritik dan saran	5	5	5
8.	Kompensasi keluhan produk	5	5	5

Sumber: Wawancara, 2023

a. Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Nilai sasaran teknik merupakan nilai yang ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan teknik, memperbaiki produk agar lebih baik dari pesaing lain. Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai sasaran yang ditetapkan oleh RM. GALA yaitu terdapat beberapa persyaratan yang dipertahankan dan beberapa persyaratan yang perlu ditingkatkan.

b. Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Bobot absolut persyaratan teknik diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan dengan nilai simbol pada matriks hubungan antara persyaratan konsumen dan persyaratan teknik. Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan teknik. Lalu tentukan prioritas dari setiap persyaratan teknik tersebut.

Tabel 4. Bobot Absolut Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Bobot Relatif	Persentase	Prioritas
1.	Design Bangunan	96	5,25	7
2.	Fasilitas Pendukung	276	15,1	3
3.	Standar Kebersihan	177	9,68	4
4.	Standar produk, bahan baku dan rasa	176	9,63	5
5.	Inovasi Menu	81	4,43	8
6.	Prosedur Pelayanan	407	22,26	2
7.	Kritik dan saran	471	25,77	1
8.	Kompensasi keluhan produk	144	7,88	6

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel dapat diketahui urutan prioritas persyaratan teknik yang memiliki bobot absolut terbesar sampai dengan teknik konsumen dengan bobot absolut terendah. Adapun urutan prioritas persyaratan konsumen tersebut antara lain:

1) Kritik dan Saran

Kritik dan Saran menempati prioritas yang pertama. Karena dengan adanya kritik dan saran tersebut merupakan hal jitu yang akan membangun sebuah resto agar terus berkembang ke arah yang lebih baik. Kritik dan saran inipun akan menuntun owner maupun karyawan untuk selalu melihat perkembangan keinginan konsumen dan akan sangat membantu untuk menyusun strategi marketing.

2) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan prosedur terpenting saat proses datang hingga pulangny konsumen. Dengan prosedur pelayanan yang professional akan berpengaruh besar terhadap kenyamanan konsumen. Maka dari itu perlu dibutuhkannya SDM yang berkompeten.

3) Fasilitas Pendukung

Selanjutnya adalah Fasilitas pendukung. Selain makanan yang enak tanpa disadari fasilitas pendukung berperan cukup signifikan untuk menarik konsumen, karena di fasilitas pendukung inilah yang membuat resto ini pilihan yang tepat untuk dikunjungi. Semakin lengkap fasilitas pendukungnya, maka semakin besar resto ini untuk dipilih sebagai tempat bersantai ataupun acara formal.

4) Standar Kebersihan

Standar kebersihan merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap usaha. Dengan menjaga kebersihan lingkungan, maka para pengunjung tempat usaha akan merasa aman dan juga nyaman. Terutama saat pengunjung tengah berbelanja dan menikmati produk usaha yang disajikan atau dijual. Kebersihan merupakan salah satu nilai terpenting yang pelanggan nilai saat berkunjung dan berpengaruh besar terhadap kehygienisan makanan.

5) Standar produk, bahan baku dan rasa

Prioritas selanjutnya yaitu standar produk, bahan baku dan rasa. Hal tersebut dinilai penting karena manu yang berkualitas adalah menu yang dibuat dari bahan baku terbaik akan menciptakan rasa yang lezat dan sehat. Standar ini harus tetap dipertahankan agar dapat bersaing seiring zaman dengan gempuran dari pihak Kompetitor.

6) Kompensasi keluhan produk

Garansi merupakan prioritas keenam dalam persyaratan teknik. hal tersebut karena garansi salah satu yang dipentingkan konsumen. Jika dalam suatu menu terdapat kecacatan atau produk tidak sesuai dengan kualitas yang ditawarkan maka pihak RM.

GALA disarankan memberikan garansi atau ganti produk atas produk cacat tersebut.

7) Design Bangunan

Design bangunan sangat membantu untuk menunjang suksesnya marketing dan menarik objek wisatawan. Dengan design bangunan yang nyaman, unik dan ergonomis dapat meningkatkan kunjungan serta menunjang kenyamanan bagi konsumen.

8) Inovasi Menu

Prioritas terakhir adalah inovasi menu. Dengan selalu upgrade menu baru dan unik akan menjadi nilai tambah bagi pelanggan maupun konsumen yang penasaran akan hal baru tersebut. Adanya inovasi menu yang keluar setiap bulannya akan terlihat bahwa resto ini selalu mengamati keinginan konsumen dan lingkungan sekitar.

a. Bobot Relatif Persyaratan Teknik

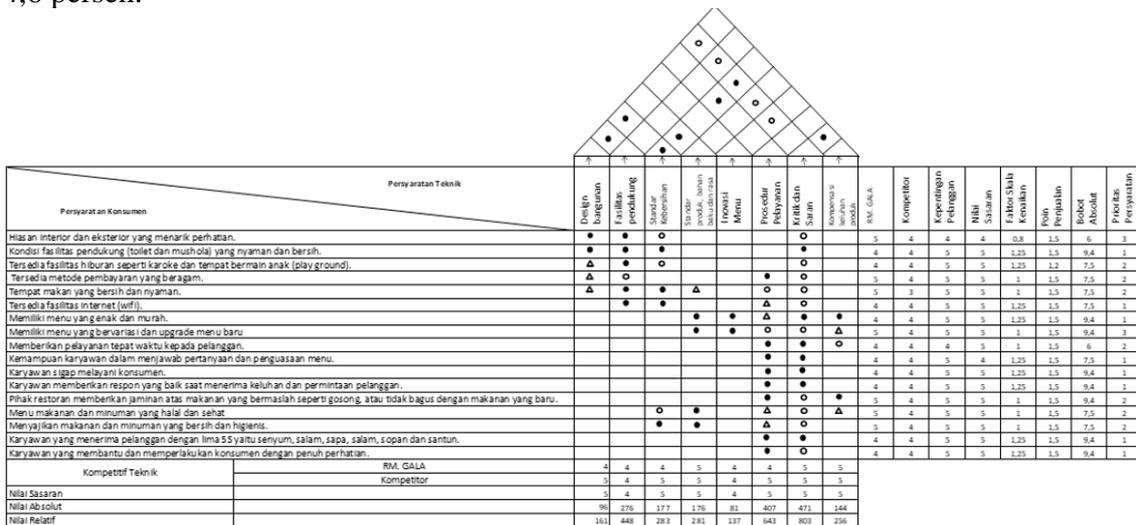
Bobot relatif untuk setiap persyaratan teknik ditentukan dengan mengalikan nilai simbol pada matriks hubungan dengan bobot absolut pada prioritas persyaratan konsumen.

Tabel 5. Bobot Relatif Persyaratan Teknik

No	Persyaratan Teknik	Bobot Relatif	Persentase	Prioritas
1.	Design Bangunan	161	5,35	7
2.	Fasilitas Pendukung	448	14,88	3
3.	Standar Kebersihan	283	9,38	4
4.	Standar produk, bahan baku dan rasa	281	9,33	5
5.	Inovasi Menu	137	4,6	8
6.	Prosedur Pelayanan	643	21,35	2
7.	Kritik dan saran	803	26,63	1
8.	Kompensasi keluhan produk	256	8,48	6

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa persyaratan teknik yang memperoleh persentase tertinggi atau yang menjadi priortas adalah kritik dan saran dengan persentase 26,63 persen. Sedangkan persyaratan teknik dengan persentase terendah atau yang tidak menjadi prioritas adalah inovasi menu dengan persentase sebesar 4,6 persen.



Gambar 4. House of Quality (HoQ)

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dalam *House of Quality* terdapat langkah-langkah dalam penyusunannya. Langkah pertama yaitu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Dari dimensi kualitas pelayanan tersebut didapatkan beberapa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang kritis yaitu Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih, Tersedia fasilitas internet (*wifi*), Memiliki menu yang enak dan murah, Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan penguasaan menu, Karyawan sigap melayani konsumen, Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*playground*), Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memberikan pelayanan tepat waktu, Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang beRMaslah seperti gosong, atau tidak bagus dengan makanan yang baru, Menu makanan dan minuman yang halal dan sehat, dan Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis, Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian dan Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru. Kemudian dari informasi persyaratan konsumen tersebut dapat dirumuskan beberapa atribut penting yang di nilai oleh konsumen melalui kuesioner.

Langkah selanjutnya dengan mengidentifikasi persyaratan teknik yaitu Design bangunan, Fasilitas Pendukung, Standar Kebersihan, Standar Produk, Bahan baku dan rasa, Inovasi Menu, Prosedur Pelayanan, Kritik dan saran, dan Kompensasi keluhan produk. Kemudian berdasarkan persyaratan teknik tersebut ditentukan arah pengembangannya, apakah akan ditingkatkan atau tetap bertahan. Dalam penelitian ini pihak RM. GALA melakukan peningkatan terhadap semua atribut persyaratan teknik, karena untuk mampu bersaing dengan kompetitor lain maka harus selalu dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan. Setelah dilakukan identifikasi persyaratan teknis maka selanjutnya menghubungkan antara persyaratan konsumen dan persyaratan teknik dan diberikan simbol kuat, sedang, lemah dan tidak ada hubungan sama sekali. Atribut yang memiliki hubungan kuat salah satunya yaitu antara hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian dengan persyaratan teknik yaitu design bangunan. Hal tersebut terjadi hiasan interior dan eksterior merupakan komponen penting dari design bangunan sehingga tanpa adanya hiasan interior dan eksterior, bangunan resto tidak akan menarik dan ergonomis.

Untuk terus meningkatkan dan mengetahui apa yang harus diperbaiki oleh pihak RM. GALA, langkah selanjutnya yaitu melakukan penilaian kompetitif konsumen. Penilaian kompetitif konsumen terhadap RM. GALA masih lebih lebih unggul RM. GALA dibandingkan dengan kompetitor. Hal ini menjadi motivasi sekaligus tantangan bagi RM. GALA untuk selalu stabilkan kualitas pelayanannya agar tidak tersaingi dengan Kompetitor yang sekarang ini semakin banyak.

Selanjutnya yaitu menentukan kepentingan konsumen. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tingkat kepentingan konsumen yang tertinggi yaitu pada atribut Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih, Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru, hal ini terjadi karena pada dasarnya konsumen menginginkan adalah fasilitas yang lengkap, makanan yang selalu upgrade serta menu yang bervariasi. Setelah itu menentukan nilai sasaran dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan konsumen dan membuat pilihan baru untuk

mempertahankan kualitas pelayanan atau memperbaikinya, dalam penelitian ini pihak RM. GALA tetap mempertahankan atribut hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian, Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru, Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang bermasalah seperti gosong, atau tidak bagus dengan makanan yang baru, Menu makanan dan minuman yang halal dan sehat, dan Menyajikan menu yang higienis. Sedangkan atribut yang lainnya pihak UKM lebih memilih untuk diperbaikinya agar kualitas pelayanan dapat memenuhi nilai target.

Langkah selanjutnya menentukan bobot absolut baik persyaratan konsumen maupun persyaratan teknik. Hal ini dilakukan untuk membuat peringkat atribut mana yang lebih diprioritaskan pihak RM. GALA dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pada persyaratan konsumen, pihak resto harus Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih, Tersedia fasilitas internet (*wifi*), Memiliki menu yang enak dan murah, Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan penguasaan menu, Karyawan sigap melayani konsumen, Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian.. Sedangkan pada persyaratan teknik, pihak UKM harus memprioritaskan kritik dan saran.

KESIMPULAN

Untuk atribut pelayanan dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih, Tersedia fasilitas internet (*wifi*), Memiliki menu yang enak dan murah, Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan dan penguasaan menu, Karyawan sigap melayani konsumen, Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian, Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*), Tersedia metode pembayaran yang beragam, Tempat makan yang bersih dan nyaman, Memberikan pelayanan tepat waktu, Pihak restoran memberikan jaminan atas makanan yang bermasalah seperti gosong, atau tidak bagus dengan makanan yang baru, Menu makanan dan minuman yang halal dan sehat, dan Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis, Hiasan interior dan eksterior yang menarik perhatian & Memiliki menu yang bervariasi dan upgrade menu baru.

Hasil analisis bobot persyaratan teknik RM. GALA persepsi penilaian *owner* dapat dijelaskan bahwa persyaratan teknik yang memperoleh persentase tertinggi atau yang menjadi prioritas adalah Kritik dan Saran dengan persentase 26,63 persen. Sedangkan persyaratan teknik dengan persentase terendah atau yang tidak menjadi prioritas adalah Inovasi Menu dengan persentase sebesar 4,6 persen. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kritik dan Saran perlu disoroti demi tercapainya target kualitas pelayanan RM. GALA.

Hasil matriks House of Quality (HoQ) dalam penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada rencana peningkatan kualitas pelayanan RM. GALA, dari penentuan tingkat kepuasan konsumen dengan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan, maka didapatkan nilai tertinggi faktor skala kenaikan adalah pada atribut Kondisi fasilitas pendukung (toilet dan mushola) yang nyaman dan bersih., Tersedia fasilitas hiburan seperti karaoke dan tempat bermain anak (*play ground*). Tersedia fasilitas internet

(*wifi*), Memiliki menu yang enak dan murah, Karyawan sigap melayani konsumen, Karyawan memberikan respon yang baik saat menerima keluhan dan permintaan pelanggan, Karyawan yang menerima pelanggan dengan lima 5S yaitu senyum, salam, sapa, salam, sopan dan santun, Karyawan yang membantu dan memperlakukan konsumen dengan penuh perhatian dengan nilai 1,25. Hal ini menunjukkan faktor utama yang perlu mendapatkan perhatian dan sangat penting untuk diperbaiki. di sisi lain berdasarkan hasil penentuan prioritas utama persyaratan teknik maka terdapat 7 (tujuh) atribut yang menjadi nilai utama dalam persaingan. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan secara berurut adalah kritik dan saran (25,77), prosedur pelayanan (22,26), fasilitas pendukung (15,1), standar kebersihan (9,68), standard produk, bahan baku dan rasa (9,63), kompensasi keluhan produk (7,88) dan inovasi menu (4,43).

DAFTAR PUSTAKA

- Barney, J. B. (2014). *Gaining and sustaining competitive advantage* (4. ed., Pearson new internat. ed). Pearson.
- Besterfield, D. H. . B., Glen H. (2019). *Total Quality Management*. Pearson Education India.
- Dodgson, M., Gann, D., & Salter, A. (2008). *The management of technological innovation: Strategy and Practice* (New ed., rev. updated). Oxford University Press.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (Eighth edition). Pearson.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (Thirteenth edition). Pearson.
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2020). *Operations and supply chain management. The core* (Fifth edition). McGraw-Hill Education.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2013). *The handbook for quality management: A complete guide to operational excellence* (2. ed., [fully rev.]). McGraw-Hill.
- Schwarzl, S., & Grabowska, M. (2015). Online marketing strategies: The future is here. *Journal of International Studies*, 8.
- Sekaran, U., & Bougi, R. (2016). *Research Methods for Business. John Wiley & Sons Ltd., 7ed.*
- White, M. A. (2011). *The Management of Technology and Innovation: A Strategic Approach*.
- Yoji, A. (1990). *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Productivity Press P.O. Box 3007 Cambridge, Massachusetts 02140 United States of America (617) 497-5146 (telephone) (617) 868-3524 (fax).
- <https://katadata.co.id/search/news/industri%2520Industri%2520kuliner/-/-/-/-/-/> diakses pada tanggal 20 oktober 2022 pukul 19.24)
- <https://searchengine.web.bps.go.id/search?mfd=0000&q=Reastouran&content=all&page=1&title=0&from=all&to=all&sort=relevansi> (diakses pada tanggal 17 oktober 2022 pukul 18.31)