



## PERANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN RESTORAN RESTO KITA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Fadia Nur Adiba<sup>1</sup>, Yati Rohayati<sup>2</sup>, Husni Amani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom Bandung, Indonesia

[fadianuradiba@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:fadianuradiba@student.telkomuniversity.ac.id)<sup>1</sup>, [yatirohayati@telkomuniversity.ac.id](mailto:yatirohayati@telkomuniversity.ac.id)<sup>2</sup>,  
[ham@intelkom.ac.id](mailto:ham@intelkom.ac.id)<sup>3</sup>

### **Abstrak: Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan pada pelayanan restoran yang kemudian diperbaiki dengan merancang rekomendasi perbaikan pelayanan menggunakan Quality Function Deployment. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode Quality Function Deployment. Metode Quality Function Deployment digunakan melalui dua iterasi yaitu House of Quality (iterasi satu) yang bertujuan menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis dengan mempertimbangkan kemampuan restoran dan Part Deployment (iterasi dua) yang bertujuan mengidentifikasi critical part yang diprioritaskan. Perbaikan pelayanan yang dilakukan berdasarkan 10 true customer needs yang diperoleh dari pelanggan restoran yang pernah dine-in dengan iterasi pertama dihasilkan 15 karakteristik teknis dan iterasi dua dihasilkan 31 critical part yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terhadap pelayanan restoran. Penelitian ini dapat disimpulkan terdapat 15 karakteristik teknis yang diprioritaskan dan 31 critical part yang diprioritaskan. Hasil karakteristik teknis dan critical part tersebut menjadi dasar pembuatan rekomendasi perbaikan pelayanan restoran yang targetnya perlu dipenuhi sesuai dengan keputusan pemilik Resto Kita.

**Kata kunci: Restoran; Pelayanan; Quality Function Deployment; Karakteristik Teknis; Critical Part**

### **Abstract: Designing Improvements to Our Restaurant Services Using the Quality Function Deployment Method.**

This research aims to identify weaknesses in restaurant service which are then corrected by designing recommendations for service improvement using Quality Function Deployment. The method in this research uses the Quality Function Deployment method. The Quality Function Deployment method is used through two iterations, namely House of Quality (iteration one) which aims to translate customer needs into technical characteristics by considering the restaurant's capabilities and Part Deployment (iteration two) which aims to identify prioritized critical parts. Service improvements were carried out based on 10 true customer needs obtained from restaurant customers who had dined in. The first iteration produced 15 technical characteristics and the second iteration produced 31 critical parts which were prioritized for improvements to restaurant services. This research can be concluded that there are 15 prioritized technical characteristics and 31 prioritized critical parts. The results of the technical characteristics and critical parts are the basis for making recommendations for improving restaurant services whose targets need to be met in accordance with the decisions of the owner of Resto Kita.

**Keywords: Restaurant, Service, Quality Function Deployment, Technical Characteristics, Critical Part.**

---

#### *History & License of Article Publication:*

*Received: 15/10/2023    Revision: 31/10/2023    Published: 07/12/2023*

---

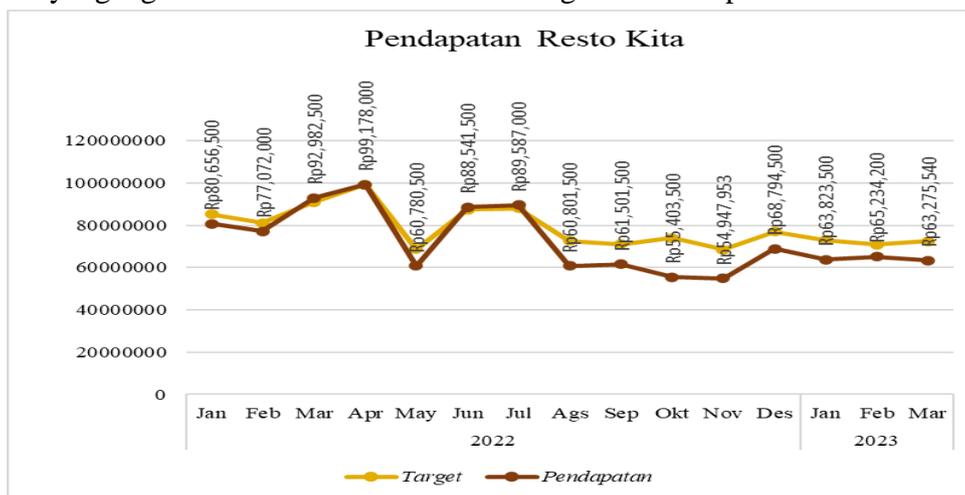


This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

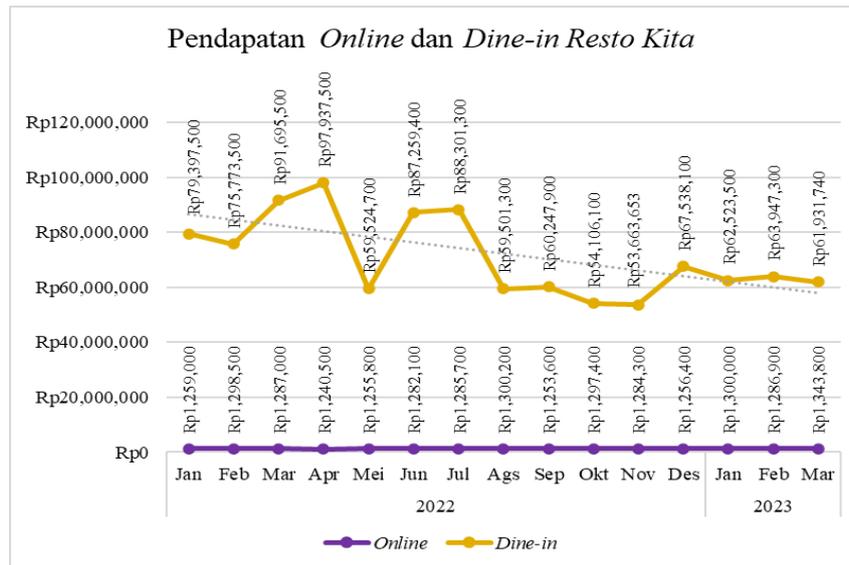
Industri makanan dan minuman saat ini menjadi industri yang sangat menguntungkan dengan pertumbuhan per tahun yang baik sebesar 4,9% pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik, 2023). Pertumbuhan tersebut membuat banyak masyarakat yang menilai usaha kuliner sangat potensial. Tercatat pada tahun 2020, terdapat 11.223 usaha kuliner dengan 71,65% berupa restoran dan rumah makan (Badan Pusat Statistik, 2020). Banyaknya usaha kuliner (Suma et al., 2020), tersebut mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat antar pemilik restoran dan rumah makan. Apabila tidak dapat bersaing, restoran dan rumah makan tersebut akan mengalami pertumbuhan pendapatan yang tidak stabil, seperti yang dialami oleh Restoran Resto Kita.

Restoran Resto Kita merupakan *family restaurant* sehingga menyediakan menu untuk semua umur dengan rentang harga yang murah yaitu Rp 4.000,00 – Rp 58.000,00. Restoran Resto Kita telah berdiri sejak 2010. Namun lamanya Restoran Resto Kita telah berdiri, tidak menjamin pendapatan restoran tersebut stabil. Pada bulan Januari 2022 hingga Maret 2023, pendapatan Resto Kita mengalami fluktuatif, bahkan terdapat penurunan yang signifikan dan tidak memenuhi target di beberapa bulan.



Gambar 1. Data Pendapatan Restoran Resto Kita

Pendapatan Resto Kita mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada bulan Maret, Juni, dan Desember dikarenakan adanya *reviewer Youtube*, jadwal libur sekolah, dan ruang makan baru yaitu *rooftop* di restoran. Namun adanya pertumbuhan yang menurun, tidak diketahui apa penyebabnya. Pendapatan restoran berasal dari pendapatan *online* yaitu *GoFood* dan *dine-in*. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi lebih lanjut (Eka & Saleh, 2019), pendapatan yang fluktuatif tersebut bersumber dari pendapatan *online* atau *dine-in*. Pada Gambar 2 terdapat data yang menunjukkan pendapatan *online* dan *dine-in*.



Gambar 2. Pendapatan *Online* dan *Dine-in* Restoran Resto Kita

Pada Gambar 2 diketahui bahwa sumber pendapatan *dine-in* mengalami fluktuatif, sedangkan pendapatan *online* cenderung stabil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi merupakan permasalahan pada *dine-in*. Pertumbuhan suatu usaha dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan pengaruh yang positif dan signifikan (Soetiyani & Maida, 2022). Oleh karena itu, apabila pertumbuhan Resto Kita yang tidak stabil dapat diakibatkan oleh pelayanan yang buruk. Pada Tabel 1 diketahui terdapat sembilan keluhan pelayanan dari pelanggan restoran yang pernah *dine-in*.

Tabel 1. Keluhan Pelanggan *Dine-in* Resto Kita

No.	Keluhan
1.	Terdapat beberapa area di ruang makan yang kurang bersih.
2.	Kurangnya kesopanan staf terhadap pelanggan.
3.	Staf kurang sigap menanggapi panggilan pelanggan.
4.	Staf kurang sigap dalam menangani keluhan pelanggan.
5.	Terdapat staf yang kurang mengetahui tentang menu di restoran.
6.	Terdapat staf yang acuh ketika ada pelanggan yang masuk.
7.	Penampilan staf yang kurang rapih.
8.	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang konsisten.
9.	Area lahan parkir kendaraan sempit.

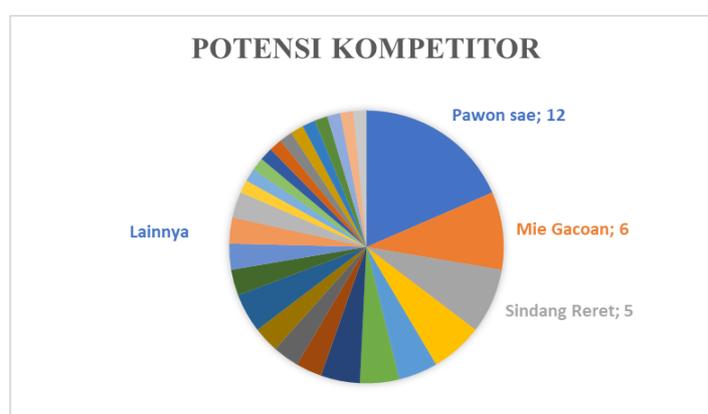
Data keluhan tersebut didukung dengan adanya hasil penelitian Integrasi *Service Quality* dan Model Kano sebelumnya yaitu 10 *true customer needs* yang perlu dipenuhi oleh restoran. Pada Tabel 2 terdapat daftar *true customer needs* pelanggan *dine-in* Resto Kita berdasarkan hasil penelitian Integrasi *Service Quality* dan Model Kano sebelumnya.

Tabel 2. *True Customer Needs*

No.	<i>True Customer Needs</i>
1.	Kebersihan area resto

2.	Kerapihan penampilan staf
3.	Area lahan parkir memadai
4.	Staf memberikan pilihan tempat duduk
5.	Pelanggan merasa dihargai oleh staf
6.	Kesigapan dalam merespon pengunjung
7.	Restoran konsisten dalam menyediakan layanan
8.	Staf memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu hidangan
9.	Staf terlatih dalam melayani pelanggan
10.	Penerapan sikap sopan santun kepada pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap citra perusahaan (Maulyan et al., 2022). Oleh karena itu, keluhan terkait pelayanan di restoran dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap citra restoran. Sedangkan pelanggan cenderung memilih usaha yang memiliki citra yang lebih positif (Balmer et al., 2020). Citra yang kurang baik dapat menyebabkan pelanggan restoran beralih ke kompetitor. Pada Gambar 3 terdapat informasi terkait restoran lain yang kerap dikunjungi oleh pelanggan Resto Kita berdasarkan hasil survei penelitian integrasi *Service Quality* dan model Kano sebelumnya.



Gambar 3. Potensi Kompetitor Resto Kita

Terdapat 3 restoran atau rumah makan yang kerap dikunjungi oleh pelanggan Resto Kita yaitu Rumah Makan Pawon Sae, Mie Gacoan, dan Restoran Sindang Reret. Pada Tabel 3 terdapat perbandingan antar restoran dan rumah makan tersebut berdasarkan jarak dan menu hidangan.

Tabel 3. Identifikasi Kompetitor

Rumah Makan/Restoran	Jarak	Menu
Resto Kita	0 km	Menu tradisional dan barat.
Pawon Sae	1 km	Menu tradisional, <i>seafood</i> , dan barat.
Mie Gacoan	2.6 km	Aneka mie dan cemilan
Sindang Reret	4.6 km	Menu tradisional dan <i>seafood</i> .

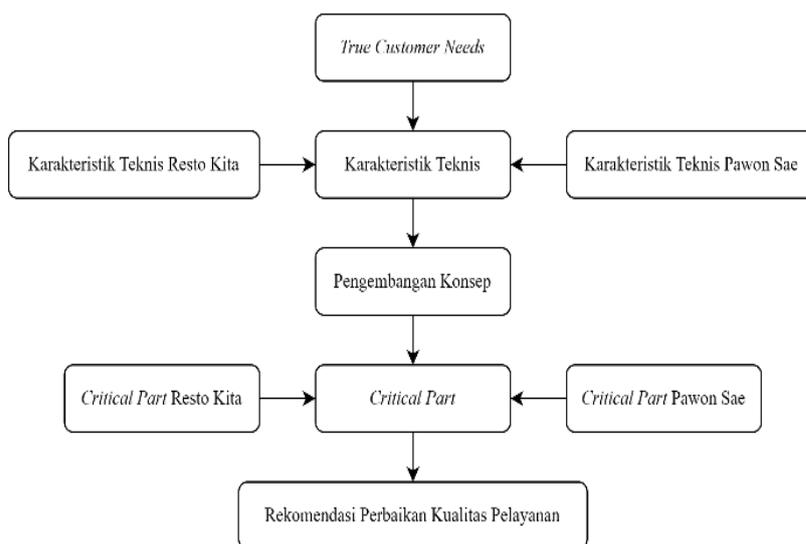
Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Rumah Makan Pawon Sae memiliki jarak terdekat dan menyajikan menu hidangan yang hampir serupa dengan Restoran Resto Kita,

termasuk menu tradisional dan barat sehingga Pawon Sae cocok untuk dijadikan restoran kompetitor.

## METODE

### Model Konseptual

Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara jelas pengembangan produk atau jasa berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta melakukan evaluasi setiap produk atau kemampuan layanan yang diusulkan Cohen dalam (Sarifuddin, 2017). Pada Gambar 4 terdapat model konseptual dari tahapan QFD yang akan dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 4. Model Konseptual

Penelitian ini dilakukan dengan memperoleh *true customer needs* terlebih dahulu dari penelitian sebelumnya yaitu Integrasi *ServQual* dan model Kano. Setelah itu, diidentifikasi karakteristik teknis dari setiap *true customer needs*. Karakteristik teknis tersebut dapat ditentukan berdasarkan kondisi Resto Kita dan kompetitor yang serupa dengan restoran yaitu Pawon Sae. Kemudian, diidentifikasi perbaikan konsep setiap kebutuhan teknis menggunakan *decision matrices* pada tahap pengembangan konsep. Selanjutnya, diidentifikasi *critical part* setiap karakteristik teknis berdasarkan konsep perbaikan yang terpilih..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data *True Customer Needs*

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari *true customer needs* yang ditemukan dalam penelitian Integrasi *ServQual* dan Model Kano (Putri, 2023). Setelah itu, setiap *true customer needs* tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi karakteristik teknis yang diperlukan untuk memenuhinya. Tabel 4 berisi daftar *true customer needs* yang telah dikumpulkan dari penelitian sebelumnya (Putri, 2023).

Tabel 4. *True Customer Needs*

No.	<i>True Customer Needs</i>
1.	Kebersihan area resto

2.	Kerapihan penampilan staf
3.	Area lahan parkir memadai
4.	Staf memberikan pilihan tempat duduk
5.	Pelanggan merasa dihargai oleh staf
6.	Kesigapan dalam merespon pengunjung
7.	Restoran konsisten dalam menyediakan layanan
8.	Staf memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu hidangan
9.	Staf terlatih dalam melayani pelanggan
10.	Penerapan sikap sopan santun kepada pelanggan

### Penentuan Karakteristik Teknis

Pada langkah ini, dilakukan identifikasi karakteristik teknis yang diperlukan oleh Resto Kita untuk memenuhi *true customer needs* yang telah dikumpulkan sebelumnya. Tujuan dari penentuan karakteristik teknis ini adalah untuk menentukan bagaimana restoran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan *dine-in*.

Proses identifikasi karakteristik teknis melibatkan diskusi dengan pemilik Resto Kita dan juga melibatkan perbandingan karakteristik teknis yang dimiliki oleh restoran pesaing yaitu Pawon Sae. Studi perbandingan ini dilakukan dengan mewawancarai pemilik Resto Kita dan manajer Pawon Sae. Hasil dari proses ini adalah daftar karakteristik teknis yang diperlukan untuk memenuhi *true customer needs*, yang terdapat dalam Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Teknis

No.	<i>True Customer Needs</i>	Karakteristik Teknis
1.	Kebersihan area resto	Kriteria kebersihan ruang makan
2.		Komponen pembagian tugas staf pelayan
3.		Kriteria kebersihan dan sanitasi alat makan
4.	Kerapihan penampilan staf	Kriteria <i>personal hygiene</i>
5.		Kriteria pakaian kerja
6.	Area lahan parkir memadai	Kerjasama lahan parkir
7.		Kriteria tata letak kendaraan parkir
8.		Komponen penunjang lahan parkir
9.	Staf memberikan pilihan tempat duduk	Kriteria pelatihan internal staf pelayan
10.		Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan
11.		Kriteria seleksi staf pelayan
12.		Kriteria pengantaran pelanggan
13.		Kriteria kompetensi staf pelayan
14.	Pelanggan merasa dihargai oleh staf	Kriteria mutu pelayanan
15.		Kriteria kompetensi staf pelayan
16.	Kesigapan staf dalam merespons pengunjung	Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan
17.		Kriteria pelatihan internal staf pelayan
18.		Komponen pembagian tugas staf pelayan
19.		Kriteria seleksi staf pelayan

20.		Ketersediaan media pemanggilan staf
21.		Kriteria penanganan keluhan
22.		Kriteria kompetensi staf pelayan
23.	Restoran konsisten dalam menyediakan layanan kepada pelanggan	Kriteria kompetensi staf pelayan
24.		Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan
25.		Kriteria pelatihan internal staf pelayan
26.		Kriteria <i>briefing</i>
27.		Kriteria mutu pelayanan
28.		Komponen evaluasi staf
29.	Staf memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu hidangan	Kriteria pelatihan internal staf pelayan
30.		Kriteria kompetensi staf pelayan
31.		Komponen evaluasi staf
32.	Staf terlatih dalam melayani pelanggan	Kriteria seleksi staf pelayan
33.		Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan
34.		Kriteria pelatihan internal staf pelayan
35.		Kriteria kompetensi staf pelayan
36.		Komponen evaluasi staf
37.	Penerapan sikap sopan santun kepada pelanggan	Kriteria mutu pelayanan
38.		Kriteria <i>briefing</i>
39.		Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan
40.		Kriteria pelatihan internal staf pelayan
41.		Kriteria kompetensi staf pelayan

Karakteristik teknis yang telah diidentifikasi akan diproses untuk menetapkan urutan prioritas perbaikan dalam pelayanan Resto Kita. Identifikasi urutan prioritas tersebut akan dilakukan pada *House of Quality*.

#### **Matriks *House of Quality***

Data yang diproses dalam matriks *House of Quality* diarahkan oleh hasil diskusi bersama dengan pemilik Resto Kita dan juga didasarkan pada perbandingan dengan pesaing yang serupa. Berdasarkan *House of Quality*, dapat disimpulkan bahwa karakteristik teknis yang diberi prioritas adalah kriteria mutu pelayanan dengan persentase bobot kolom sekitar 12,8%. Pengolahan data di *House of Quality* juga mempertimbangkan kemampuan restoran dalam melakukan implementasi sehingga dalam penentuan karakteristik teknis yang diprioritaskan tersebut berdasarkan keputusan pemilik Resto Kita. Rincian pencapaian target untuk setiap karakteristik teknis dapat ditemukan di Tabel 6.

Tabel 6. Pemenuhan Target Karakteristik Teknis

No.	Karakteristik Teknis	Pemenuhan Target
1.	Kriteria mutu pelayanan	Belum terpenuhi
2.	Kriteria kompetensi staf pelayan	Belum terpenuhi
3.	Komponen evaluasi staf	Belum terpenuhi
4.	Kriteria pelatihan internal staf pelayan	Belum terpenuhi

Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Adiba)

5.	Komponen pembagian tugas staf pelayan	Belum terpenuhi
6.	Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan	Belum terpenuhi
7.	Kriteria penanganan keluhan	Belum terpenuhi
8.	Kriteria kebersihan ruang makan	Belum terpenuhi
9.	Kriteria <i>briefing</i>	Belum terpenuhi
10.	Kriteria tata letak kendaraan parkir	Belum terpenuhi
11.	Kriteria pengantaran pelanggan	Belum terpenuhi
12.	Kriteria pakaian kerja	Belum terpenuhi
13.	Kriteria seleksi staf pelayan	Belum terpenuhi
14.	Ketersediaan media pemanggilan staf	Belum terpenuhi
15.	Komponen penunjang lahan parkir	Belum terpenuhi

### Pengembangan Konsep

Pada pengembangan konsep dilakukan perancangan dan pemilihan konsep-konsep alternatif yang akan menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan Resto Kita. Dalam proses pengembangan konsep ini, metode yang digunakan adalah *decision matrices*, yang dipilih dengan pertimbangan bahwa pemilik dapat memberikan bobot berdasarkan kriteria yang telah diperoleh dari konsep-konsep sebelumnya. Penentuan konsep yang akan dikembangkan melibatkan sesi *brainstorming* dengan pihak restoran. Tabel 7 memuat konsep-konsep usulan yang telah dipilih berdasarkan karakteristik teknis dengan target yang belum terpenuhi.

Tabel 7. Pengembangan Konsep

Karakteristik Teknis	Perancangan Konsep		
	Konsep A (Efisiensi)	Konsep B (Inovasi)	Konsep C (Kombinasi)
Kriteria mutu pelayanan	Mengoptimalkan mutu pelayanan dengan mengevaluasi instruksi kerja pelayanan.	Meningkatkan mutu pelayanan dengan berkonsultasi mengenai instruksi kerja pelayanan kepada ahli.	Meningkatkan mutu pelayanan dengan melakukan <i>benchmarking</i> kompetitor terkait instruksi kerja pelayanan.
Kriteria kompetensi staf pelayan	Membuat standar kompetensi staf oleh tim restoran.	Membuat standar kompetensi staf oleh ahli.	Membuat standar kompetensi staf melalui <i>benchmarking</i> kompetitor.
Komponen evaluasi staf	Meningkatkan sistem evaluasi staf dengan penilaian kinerja staf dan media <i>feedback</i> pelanggan.	Meningkatkan sistem evaluasi dengan penilaian kinerja, media <i>feedback</i> pelanggan yang disertakan dengan <i>complimentary</i> , <i>rewarding</i> dan <i>punishment</i> .	Meningkatkan sistem evaluasi dengan penilaian kinerja, media <i>feedback</i> pelanggan dan sistem <i>rewarding</i> staf.

Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Adiba)

Kriteria pelatihan internal staf pelayan	Meningkatkan pelatihan internal dengan mengevaluasi pelatihan yang dilakukan.	Meningkatkan pelatihan internal staf dengan mengundang konsultan atau ahli.	Meningkatkan pelatihan internal mengevaluasi pelatihan yang dilakukan dan mengadakan pelatihan <i>on the job training</i> dan <i>off the job training</i> .
Komponen pembagian tugas staf pelayan	Meningkatkan pembagian tugas staf pelayan dengan menyesuaikan jumlah dan kemampuan staf yang ada.	Meningkatkan pembagian tugas staf dengan merekrut staf sesuai dengan keahlian dan kebutuhan jumlah staf pada masing-masing <i>jobdesc</i> .	Meningkatkan pembagian tugas staf pelayan dengan meningkatkan kemampuan staf sesuai dengan <i>jobdesc</i> -nya masing-masing.
Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan	Melakukan pelatihan eksternal dengan biaya termurah.	Melakukan pelatihan eksternal dari beberapa lembaga yang terbaik.	Melakukan pelatihan eksternal dengan harga dan kualitas yang moderat
Kriteria penanganan keluhan	Membuat instruksi penanganan keluhan oleh tim restoran.	Membuat instruksi penanganan keluhan dengan konsultan atau ahli.	Membuat instruksi penanganan keluhan melalui <i>benchmarking</i> kompetitor.
Kriteria kebersihan ruang makan	Memaksimalkan sistem kebersihan yang telah berlaku.	Meningkatkan sistem kebersihan dengan ahli.	Meningkatkan sistem kebersihan berdasarkan <i>benchmarking</i> kompetitor.
Kriteria <i>briefing</i>	Mengoptimalkan sistem <i>briefing</i> yang telah berlaku.	Meningkatkan sistem <i>briefing</i> melalui konsultasi dengan ahli.	Meningkatkan sistem <i>briefing</i> melalui <i>benchmarking</i> kompetitor.
Kriteria tata letak kendaraan parkir	Mengoptimalkan tata letak kendaraan sesuai dengan ketersediaan dan kondisi lahan.	Melakukan penataan ulang lahan parkir dengan arsitektur.	Merancang ulang tata letak kendaraan dengan menghilangkan komponen yang tidak fungsional sehingga lahan menjadi lebih optimal.
Kriteria pengantaran pelanggan	Membuat instruksi kerja pengantaran pelanggan oleh tim restoran.	Membuat instruksi kerja pengantaran pelanggan oleh ahli.	Membuat instruksi kerja pengantaran pelanggan melalui <i>benchmarking</i> kompetitor.
Kriteria pakaian kerja	Membuat standar pakaian kerja.	Membuat standar pakaian kerja melalui konsultasi dengan ahli	Membuat standar pakaian kerja melalui <i>benchmarking</i>

Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Adiba)

			kompetitor.
Kriteria seleksi staf pelayan	Mengoptimalkan sistem seleksi restoran yang sudah ada.	Meningkatkan sistem seleksi melalui konsultasi dengan ahli.	Meningkatkan sistem seleksi melalui <i>benchmarking</i> atau artikel.
Ketersediaan media pemanggilan staf	Pemenuhan panggilan melalui lisan.	Pemenuhan panggilan dengan teknologi yang sudah teintegrasi dengan sistem.	Pemenuhan panggilan dengan alat sederhana.
Komponen penunjang lahan parkir	Mengoptimalkan komponen lahan parkir yang tersedia seperti petugas parkir.	Menambah komponen lahan parkir menggunakan teknologi.	Meningkatkan komponen lahan parkir seperti penambahan petugas parkir.

Kemudian dilakukan pemilihan konsep dengan menggunakan *decision matrices*. Penggunaan *decision matrices* dilakukan melalui dua tahapan yaitu *concept screening* dan *concept scoring*. Terdapat hasil dari *concept screening* di Tabel 8 sebagai berikut.

Tabel 8. *Concept Screening*

Pilihan Kriteria	Konsep A (Efisiensi)	Konsep B (Inovasi)	Konsep C (Kombinasi)
Efektivitas	-	++	+
Kemudahan Realisasi	++	--	+
Dampak signifikan	0	+++	++
Perkiraan biaya	+	--	-
Total Nilai Positif (+)	3	5	4
Total Nilai Nol (0)	1	0	0
Total Nilai Negatif (-)	1	4	1
Total Nilai Keseluruhan	2	1	3
Peringkat	2	3	1
Keterangan	Tidak dilanjutkan	Tidak dilanjutkan	Dilanjutkan

Berdasarkan Tabel 8 terpilih Konsep C yaitu kombinasi sehingga tidak perlu dilanjutkan ke *concept scoring*.

### Penentuan *Critical Part*

*Critical part* adalah hasil lanjutan dari kebutuhan teknis QFD iterasi pertama. Tujuan penentuan *critical part* untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan yang berasal dari karakteristik teknis serta menerapkan hasil pengembangan konsep yang telah dibuat. Penentuan *critical part* ini didasarkan pada hasil dari sesi *brainstorming* dengan pemilik Resto Kita dan wawancara dengan pesaing. Pada Tabel 9 terdapat daftar *critical part* untuk setiap kebutuhan teknis.

Tabel 9. *Critical Part*

No.	Kebutuhan Teknis	<i>Critical Part</i>
1.	Kriteria mutu pelayanan	Langkah penyambutan pelanggan
2.		Langkah pengantaran pelanggan
3.		Langkah pemberian menu
4.		Langkah menerima pesanan
5.		Langkah penyajian pesanan
6.		Langkah <i>checking</i> kepuasan pelanggan
7.		Langkah pengangkatan piring kotor
8.		Langkah promosi hidangan penutup
9.		Langkah pembayaran
10.	Kriteria kompetensi staf pelayan	Jenis <i>knowledge</i>
11.		Jenis <i>skill</i>
12.		Jenis <i>attitude</i>
13.	Komponen evaluasi kinerja staf	Frekuensi evaluasi kinerja staf setiap bulan
14.		Jenis media <i>feedback</i> pelanggan
15.		Frekuensi penilaian kinerja setiap tahun
16.		Elemen penilaian kerja
17.		Jenis <i>reward</i>
18.	Kriteria pelatihan internal staf pelayan	Metode pelatihan internal
19.		Frekuensi pelatihan internal setiap tahun
20.		Frekuensi evaluasi pelatihan internal setiap tahun
21.	Komponen pembagian tugas staf pelayan	Jumlah staf kebersihan ruang makan
22.		Jumlah staf <i>re-set up</i>
23.		Jumlah staf <i>greeter</i> dan kasir
24.		Jumlah staf <i>runner</i>
25.	Kriteria pelatihan eksternal staf pelayan	Sumber pelatihan eksternal
26.		Jenis pelatihan eksternal
27.	Kriteria penanganan keluhan	Langkah penanganan keluhan
28.	Kriteria kebersihan ruang makan	Frekuensi pembersihan dan desinfektan setiap hari
29.		Frekuensi <i>general cleaning</i> setiap bulan
30.		Alat dan bahan pembersih
31.	Kriteria <i>briefing</i>	Elemen materi <i>briefing</i>
32.		Frekuensi <i>briefing</i> setiap hari
33.	Kriteria tata letak kendaraan parkir	Luas lahan parkir
34.		Jenis pola parkir
35.		Sudut parkir
36.	Kriteria pengantaran pelanggan	Langkah pengantaran pelanggan
37.	Kriteria pakaian kerja	Frekuensi pemeriksaan rutin penampilan diri setiap hari
38.		Komponen pakaian kerja
39.	Kriteria seleksi staf pelayan	Tahapan seleksi staf pelayan
40.	Ketersediaan media pemanggilan staf	Jenis media pemanggilan staf
41.	Komponen penunjang lahan parkir	Jumlah petugas parkir

### Matriks *Part Deployment*

Data yang diproses dalam matriks *Part Deployment* diarahkan oleh hasil diskusi bersama dengan pemilik Resto Kita dan juga didasarkan pada perbandingan dengan pesaing yang serupa. Berdasarkan *Part Deployment*, dapat disimpulkan bahwa *critical part* yang diberi prioritas adalah jenis *skill* dengan persentase bobot kolom sekitar 5,81%. Pengolahan data di *Part Deployment* juga mempertimbangkan kemampuan restoran dalam melakukan implementasi, sehingga dalam penentuan *critical part* yang diprioritaskan tersebut berdasarkan keputusan pemilik Resto Kita. Rincian pencapaian target untuk setiap *critical part* dapat ditemukan di Tabel 10.

Tabel 10. Pemenuhan Target *Critical Part*

No.	<i>Critical Part</i>	Pemenuhan Target
1.	Jenis <i>skill</i>	Belum Terpenuhi
2.	Jenis <i>attitude</i>	Belum Terpenuhi
3.	Jenis <i>knowledge</i>	Belum Terpenuhi
4.	Langkah penanganan keluhan	Belum Terpenuhi
5.	Langkah pengantaran pelanggan	Belum Terpenuhi
6.	Langkah penyambutan pelanggan	Belum Terpenuhi
7.	Langkah <i>checking</i> kepuasan pelanggan	Belum Terpenuhi
8.	Langkah promosi hidangan penutup	Belum Terpenuhi
9.	Frekuensi evaluasi kinerja staf setiap bulan	Belum Terpenuhi
10.	Frekuensi pelatihan internal setiap tahun	Belum Terpenuhi
11.	Elemen penilaian kinerja staf	Belum Terpenuhi
12.	Tahapan seleksi staf pelayan	Belum Terpenuhi
13.	Elemen materi <i>briefing</i>	Belum Terpenuhi
14.	Metode pelatihan internal	Belum Terpenuhi
15.	Jenis pelatihan eksternal	Belum Terpenuhi
16.	Frekuensi pembersihan dan desinfektan setiap hari	Belum Terpenuhi
17.	Jumlah staf kebersihan ruang makan	Belum Terpenuhi
18.	Frekuensi penilaian staf setiap tahun	Belum Terpenuhi
19.	Jumlah staf <i>greeter</i> dan kasir	Belum Terpenuhi
20.	Jumlah staf <i>runner</i>	Belum Terpenuhi
21.	Jumlah staf <i>re-set up</i>	Belum Terpenuhi
22.	Jenis media <i>feedback</i> pelanggan	Belum Terpenuhi
23.	Komponen pakaian kerja	Belum Terpenuhi
24.	Sumber pelatihan eksternal	Belum Terpenuhi
25.	Frekuensi evaluasi pelatihan internal setiap tahun	Belum Terpenuhi
26.	Frekuensi <i>general cleaning</i> setiap bulan	Belum Terpenuhi
27.	Jenis pola parkir	Belum Terpenuhi
28.	Sudut parkir	Belum Terpenuhi
29.	Jenis <i>reward</i>	Belum Terpenuhi

30.	Jumlah petugas parkir	Belum Terpenuhi
31.	Jenis media pemanggilan staf	Belum Terpenuhi

## KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan terdapat 15 karakteristik teknis yang diprioritaskan dan 31 *critical part* yang diprioritaskan. Hasil karakteristik teknis dan *critical part* tersebut menjadi dasar pembuatan rekomendasi perbaikan pelayanan restoran yang targetnya perlu dipenuhi sesuai dengan keputusan pemilik Resto Kita. QFD iterasi satu atau *House of Quality* merupakan dasar dari QFD yang melibatkan proses menerjemahkan *True Customer Needs* dan mengaitkannya dengan karakteristik teknis. HOQ ini berperan sebagai kerangka struktural yang menitikberatkan pada keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga memandu respons tim teknis pengembangan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pada iterasi dua atau disebut *Part Deployment* dibutuhkan desain suatu produk atau jasa dan di deskripsikan karakteristik dari setiap bagian produk atau jasa. Matriks yang terdapat pada iterasi ini hampir serupa dengan HOQ. Pada proses ini akan menghasilkan konsep-konsep yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan serta karakteristik teknis dari layanan atau produk. Konsep-konsep tersebut akan dirancang dengan bantuan pihak perusahaan melalui brainstorming dan pihak eksternal seperti artikel, buku, dll. Terdapat dua tahapan dalam pengembangan konsep yaitu perancangan konsep dan pemilihan konsep.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Penyedia Makan Minum 2020*. Bps.Go.Id.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Laju Pertumbuhan PDB*. Bps.Go.Id.
- Balmer, J. M. T., Lin, Z., Chen, W., & He, X. (2020). The role of corporate brand image for B2B relationships of logistics service providers in China. *Journal of Business Research*, 117, 850–861. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.043>
- Eka, R., & Saleh, H. (2019). Identifikasi Pergeseran Fungsi Bangunan Rumah Adat Bantayo Pobo'ide di Kabupaten Gorontalo. *RADIAL: Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa Dan Teknologi*, 7(2), 129–135.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Putri. (2023). *Perancangan Atribut Kebutuhan Perbaikan Kualitas Pelayanan Resto Kita dengan Integrasi ServQual dan Model Kano. 1*.
- Sarifuddin, R. (2017). Analisis Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri Vol*, 1(2), 73–84.
- Soetiyani, A., & Maida, A. I. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pertumbuhan Usaha dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/jmas.v7i2.503>
- Suma, R. H., Elawati, E., Shamin, N., Gintulangi, S. O., & Saeroji, S. (2020). PENATAAN KAWASAN OBJEK WISATA KULINER PANTAI POHON CINTA DI KOTA MARISA. *RADIAL: Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa Dan Teknologi*, 8(2), 159–173.

Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Adiba)