

ABSTRAK

Usaha di bidang kuliner seperti warung tenda, *food court*, *cafe* maupun restoran merupakan salah satu usaha yang banyak berdiri di Bandung. Salah satu pelakunya adalah *Atmosphere Resort Cafe*, yang berlokasi di jalan Lengkong Besar No.97 Bandung. Untuk dapat unggul dalam persaingan yang ada, maka *Atmosphere Resort Cafe* harus memperhatikan kualitasnya agar setiap produk dan jasa yang dihasilkan memiliki kualitas yang sama sesuai dengan standarnya. Sehingga akan memberikan dampak positif bagi reputasi perusahaan.

Atmosphere Resort Cafe adalah sebuah restoran yang menyajikan berbagai macam masakan, mulai dari masakan asli Indonesia, Asia, bahkan sampai Eropa. Restoran ini mempunyai jumlah pengunjung yang cukup konstan, yaitu berkisar antara 9000 sampai tiga 13.000. Jumlah yang cukup konstan dan tidak menunjukkan adanya peningkatan pada setiap tahunnya ini bisa disebabkan karena kualitas pelayanan yang tidak ditingkatkan.

Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD membantu perusahaan dalam menerjemahkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan dengan menggunakan alat bantu bernama *House of Quality* (HOQ). Kebutuhan konsumen dari *House of Quality* ini didapat dari hasil kuesioner yang diolah menggunakan metode SERVQUAL.

Dari hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain kecepatan proses pemesanan masakan hingga masakan disajikan, kecepatan *cafe* dalam melayani kebutuhan konsumen, dan kecepatan *cafe* dalam menghadapi keluhan konsumen, dan kebersihan toilet *cafe*. Adapun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah dengan melakukan pelatihan, memiliki standar tingkat pendidikan yang baik, jumlah karyawan yang cukup dan berpengalaman, serta memiliki alat-alat kebersihan yang lengkap.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.3.1 Maksud Penelitian	4
1.3.2 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Operasi	8
2.1.1 Manajemen Operasi Jasa	9
2.2 Jasa	9

2.2.1	Pengertian Jasa	9
2.2.2	Karakteristik Jasa	10
2.2.3	Klarifikasi Jasa	10
2.3	Kualitas	13
2.3.1	Dimensi Kualitas	15
2.4	<i>The Gaps Model</i>	18
2.5	Perhitungan Skor SERVQUAL	22
2.6	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	22
2.6.1	Alat-alat dalam <i>Total Quality Management (TQM)</i>	25
2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	28
2.7.1	Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	29
2.7.2	Implementasi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	30
2.8	<i>House of Quality (HOQ)</i>	33
2.8.1	Struktur <i>House of Quality (HOQ)</i>	33
2.8.2	Pembentukan <i>House of Quality (HOQ)</i>	35
2.9	Pengertian Rumah Makan dan <i>cafe</i>	36
2.10	Metode Analisis Data	37
2.11	Kerangka Pemikiran	38
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	44
3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	46
3.3	Prosedur Pelayanan di <i>Atmosphere Resort Cafe</i>	55
3.4	Metode Penelitian	59

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1 Perhitungan Jumlah Sampel	61
4.2 Variabel Penelitian	62
4.3 Langkah-langkah Penelitian	63
4.4 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	65
4.4.1 Profil Responden	66
4.4.2 Pengujian Kuesioner	67
4.4.2.1 Uji Reliabilitas	67
4.4.2.2 Uji Validitas	67
4.5 Tingkat Harapan dan Kinerja Atmosphere <i>Resort Cafe</i>	
Akan Atribut Pelayanan	70
4.6 Rancangan House of Quality Untuk Memperbaiki Pelayanan Atmosphere <i>Resort Cafe</i>	73
4.6.1 1st Room: <i>Customer Needs and Benefits</i> dan 2nd Room: <i>Planning Matrix</i>	73
4.6.2 3rd Room: <i>Technical Response</i>	77
4.6.3 4th Room: <i>Relationship</i>	77
4.6.4 5th Room: <i>Technical Correlations</i>	79
4.6.5 6th Room: <i>Technical Matrix</i>	80
4.6.5.1 Nilai Target	80
4.6.5.2 Penentuan Tingkat Kesulitan Perusahaan Dalam Menjalankan Karakteristik Teknik	82
4.6.5.3 <i>Absolute importance</i> dan <i>Relative Importance</i>	83

4.7 <i>House of Quality</i> (HOQ) Pada <i>Atmosphere Resort Cafe</i>	87
4.8 Analisis <i>House of Quality</i>	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Atmosphere <i>Resort Cafe</i>	5
Tabel 4.1 Variabel Penelitian	62
Tabel 4.2 Profil Responden	65
Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas Kuesioner	67
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Kinerja	68
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Harapan Pelanggan	69
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Harapan Atmosphere <i>Resort Cafe</i> Akan Atribut Pelayanan	70
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Kinerja Atmosphere <i>Resort Cafe</i> Akan Atribut Pelayanan	72
Tabel 4.8 <i>Gap Analysis</i>	74
Tabel 4.9 <i>3rd Room: Technical Response</i>	77
Tabel 4.10 Hubungan Karakteristik <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i>	78
Tabel 4.11 Nilai Target Dari Karakteristik Teknik Atmosphere <i>Resort Cafe</i>	81
Tabel 4.12 Tingkat Kesulitan Perusahaan Dalam Merealisasikan Karakteristik Teknik	83
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan <i>Absolute Importance</i> dan <i>Relative Importance</i>	85
Tabel 4.14 Urutan Prioritas Karakteristik Teknik	86

Tabel 4.15 Urutan Prioritas Tingkat Kepentingan Absolut dan
Tingkat Kepentingan Relatif

88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Dua Perspektif Kualitas	14
Gambar 2.2 <i>Service Quality Model (Gap Model)</i>	21
Gambar 2.3 Struktur House of Quality (HOQ)	33
Gambar 2.4 <i>House of Quality</i>	42
Gambar 2.5 Bagan Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Atmosphere <i>Resort Cafe</i>	47
Gambar 3.2 Prosedur Pelayanan	56
Gambar 4.1 Korelasi Diantara Karakteristik Teknik	80
Gambar 4.2 <i>House of Quality</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Identitas Responden
- Lampiran C Uji Reliabilitas Harapan
- Lampiran D Uji Reliabilitas Kinerja
- Lampiran E Uji Validitas Harapan
- Lampiran F Uji Validitas Kinerja