

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan pembangunan yang cukup pesat dan juga merupakan salah satu destinasi tujuan wisata. *Cafe* merupakan salah satu jenisnya dengan tujuan menyajikan dan memberikan pelayanan makanan dan minuman bagi pelanggan. OZT Cafe & Steak House merupakan salah satu *cafe* di Kota Bandung yang cukup terkenal dan untuk dapat terus bersaing dengan para pesaingnya, maka diperlukan perhatian yang lebih pada kualitas pelayanan yang harus diberikan pihak *cafe* dengan para pelanggannya agar pelanggan merasa puas. Akan tetapi pihak *cafe* sering menerima keluhan mengenai kualitas yang telah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat adanya *gap* antara persepsi *cafe* dengan ekspektasi pelanggan. Untuk membantu menghadapi *gap* yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan ini dengan menetapkan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk menerjemahkan apa yang menjadi keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan ini dikelompokkan menjadi 5 dimensi *Service Quality*, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* yang menjadi karakteristik teknis yang diperlukan untuk memenuhi setiap keinginan pelanggan. Dan pada akhirnya akan muncul *gap* dari hasil matriks *House of Quality* yang menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan karakteristik teknis yang diperlukan, *House of Quality* juga dapat menunjukkan fokus-fokus utama apa yang harus diperbaiki oleh perusahaan supaya keinginan pelanggan terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 karakteristik kualitas pelayanan yang memiliki nilai *gap* terbesar yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. *Gap* tersebut adalah tempat parkir di lokasi *cafe* yang mencukupi, karyawan *cafe* memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda, *cafe* berpenampilan bersih dan rapi, fasilitas lengkap yang disediakan *cafe* (kursi, meja, wastafel,dll) bersih dan dalam keadaan baik, dan citarasa menu yang disajikan *cafe* selalu sama tiap kali anda berkunjung. Adapun karakteristik teknis yang harus dilakukan perusahaan untuk memperbaikinya, yaitu pemberian jasa *vallet* mobil, bekerja sama dengan tetangga untuk perijinan parkir, meningkatkan *awareness* karyawan, meningkatkan kepedulian karyawan, *training standart operational procedure*, *recruitment* karyawan, pengecekan secara berkala, dan *control* oleh pihak *cafe*.

Kata kunci: *cafe*, kepuasan konsumen, *quality function deployment*, *house of quality*

ABSTRACT

Bandung city is one of the city that has a fairly rapid development and is also one of the destination tourist destination. Cafe is one of its kind with the purpose of serving and providing food and beverage service for customers. OZT Cafe & Steak House is one of the most well-known cafes in Bandung City and to be able to keep competing with its competitors, it needs more attention to the quality of service that must be given by the cafe with its customers to satisfy customers. However, the cafe often receives complaints about the quality that has been given, This shows that there is a gap between the cafe's perception with customer expectations. To help deal with the gap that occurs between these customer perceptions and expectations by setting the Quality Function Deployment (QFD). Quality Function Deployment (QFD) is expected to help the company to translate what the customer wants. The customer's wishes are grouped into 5 dimensions of Service Quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangibles which are the technical characteristics required to meet every customer's wishes. And in the end a gap of the House of Quality matrix results explaining the relationship between customer desires and the required technical characteristics. House of Quality can also point to the major focuses that the company must improve in order to meet customer needs. The results showed that there are 5 characteristics of service quality that have the greatest gap value that need to be repaired by the company. the gap is a parking lot at a sufficient cafe location, cafe employees have seriousness in responding to your requests, cafes clean and tidy, complementary facilities provided cafe (chairs, tables, sink, etc.) clean and in good condition, and the menu flavor served cafe always the same every time you visit. The technical characteristics that must be done by the company to fix it, namely the provision of car vallet services, working with neighbors for parking permits, increasing employee awareness, increasing employee awareness, standard operational procedure training, employee recruitment, periodic checking and cafe control.

Keywords: *cafe, customer satisfaction, quality function deployment, house of quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Operasi	7
2.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi	8
2.3 Pengertian Kualitas	10
2.4 Pengertian Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	10
2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	11
2.6 Pentingnya Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.7 Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.8 Titik Awal <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.9 Manfaat <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.10 Piranti dalam <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	18
2.11 Implementasi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	19
2.12 Kelemahan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20
2.13 Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> ke Perusahaan Jasa	21
2.14 Model <i>Gap Service Quality</i>	23
2.15 <i>House of Quality</i>	24
2.16 Penyusunan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	27
2.17 Pengertian Restoran	30
2.18 Jenis Restoran	30
2.19 Kerangka Pemikiran	33
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	38
3.3 Proses Operasi OZT Cafe & Steak House	41
3.4 Metode Penelitian	44

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6	Jenis dan Objek Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Perhitungan Jumlah Sampel.....	49
4.2	Variabel Penelitian.....	50
4.3	Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuisioner.....	51
4.3.1	Profil Responden.....	52
4.3.2	Uji Validitas	53
4.3.3	Uji Reliabilitas	55
4.4	Tingkat Harapan dan Kinerja OZT Cafe & Steak House Akan Karakteristik Pelayanan	56
4.5	<i>Gap Analysis</i>	59
4.6	Rancangan <i>House of Quality</i> OZT Cafe & Steak House.....	62
4.6.1	Bagian A: <i>Customer Needs</i>	62
4.6.2	Bagian B: <i>Planning Matrix</i>	63
4.6.3	Bagian C: <i>Technical Response</i>	67
4.6.4	Bagian D: <i>Relationship</i>	68
4.6.5	Bagian E: <i>Technical Correlation</i>	69
4.6.6	Nilai Target	70
4.6.7	<i>Absolute Importance and Relative Importance</i>	71
4.7	<i>House of Quality</i> pada OZT Cafe & Steak House	74
4.8	Analisis <i>House of Quality</i>	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	79
5.2	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*CURRICULUM VITAE*)

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model <i>QFD</i> Untuk Perusahaan Jasa	22
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	24
Gambar 2.3 Model <i>House of Quality</i>	25
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi OZT Cafe & Steak House	39
Gambar 3.2 Proses Operasi OZT Cafe & Steak House	43
Gambar 4.1 <i>Planning Matrix</i>	64
Gambar 4.2 Korelasi Antar Karakteristik Teknis	70
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i> OZT Cafe & Steak House	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Keluhan Yang Diterima OZT Cafe & Steak House	4
Tabel 2.1 Simbol dalam Relationship Matrix	29
Tabel 2.2 Derajat Pengaruh Teknis	29
Tabel 4.1 Variabel Penelitian	50
Tabel 4.2 Profil Responden	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Kinerja OZT Cafe & Steak House	54
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Harapan OZT Cafe & Steak House Akan Karakteristik Pelayanan	56
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Kinerja OZT Cafe & Steak House Akan Karakteristik Pelayanan	58
Tabel 4.8 <i>Gap Analysis</i>	60
Tabel 4.9 <i>Customer Needs</i>	63
Tabel 4.10 <i>Technical Response</i>	67
Tabel 4.11 Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i>	69
Tabel 4.12 Nilai Target Dari Karakteristik Teknik OZT Cafe & Steak House	71
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif untuk Masing-masing Karakteristik Teknik OZT Cafe & Steak House	72
Tabel 4.14 Urutan Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif	76