

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE
QUALITY*) DAN QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*)
PADA STUDI KASUS (*ANNA'S HOUSE ICE CREAM AND FLOWER TEA*)**

Bambang Budiono*¹, Ari Zaqi Al Faritsy²

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta,

Jl. Glagahsari No63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164

e-mail: *¹bambangbudi839@gmail.com, ²ari_zaqi@uty.ac.id

ABSTRAK

Industri restoran cepat saji di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang pesat dan tak terbendung, bahkan mulai merambah ke kota-kota kecil. Makanan siap saji (fastfood) menjadi pilihan favorit masyarakat perkotaan karena kemudahan dan praktisnya dalam menyantap makanan tersebut. Suatu usaha di Yogyakarta yang bergerak dibidang restoran cepat saji yaitu restoran cepat saji Anna's House Ice Cream and Flower Tea. Penelitian ini terdapat permasalahan pada kesenjangan atribut persepsi dan harapan dan bagaimana cara mendapatkan suatu perbaikan kualitas dengan kubutuhan para pelanggan. Tujuan penelitian untuk memperoleh kesenjangan antara atribut persepsi dan harapan dan juga mendapatkan kualitas yang diinginkan pelanggan. Penelitian ini, pada metode Service Quality menggunakan atribut dimensi kualitas pelayanan yaitu tanglibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy untuk kuisoner. Dari analisis GAP 5 yang bernilai negatif berupa atribut yang di butuhkan pelanggan untuk melakukan suatu perbaikan VoC (Voice of customer), yang akan digunakan pada metrik kebutuhan pelanggan pada HoQ yang merupakan suatu alat QFD. Hasil penelitian menunjukan pada atribut tanglibel, yaitu pada atribut kegunaan diberbagai media dapat berjalan dengan baik, untuk promosi dengan nilai 1.8 pada Tingkat persepsi, 4.08 pada Tingkat harapan, sehingga didapatkan nilai negative paling terbesar yaitu (-2,22).

Kata Kunci: *House of Quality, Quality Function Deployment, Service Quality, Voice of Customer*

**ANALYSIS OF FAST FOOD RESTAURANT SERVICE QUALITY USING
SERVQUAL (SERVICE QUALITY) AND QFD (QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT) METHODS
A CASE STUDY (ANNA'S HOUSE ICE CREAM AND FLOWER TEA)**

ABSTRACT

Indonesia's fast-food restaurant industry is undergoing swift and relentless expansion, even reaching smaller cities. Fast food is a popular option for urban communities because of its convenience and practicality. Anna's House Ice Cream and Flower Tea is a fast food restaurant in Yogyakarta that operates in the fast food restaurant sector. This research tackles the issue of gaps in perception and expectation attributes and aims to achieve quality improvements that align with customer needs. The purpose of the study is to identify the discrepancy between perceived attributes and expectations and determine the quality desired by customers. In this study, the Service Quality approach utilizes dimensions such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in the questionnaire. Through GAP 5 analysis, negative values are identified as areas where improvements are needed based on the Voice of Customer (VoC), which will then be integrated into customer needs metrics within the House of Quality (HoQ) framework, a Quality Function Deployment (QFD) tool. The findings reveal that the tangible attribute, specifically usability across various media, performs effectively, scoring 1.8 at the perception level and 4.08 at the expectation level. This results in the largest negative value of -2.22.

Keywords: House of Quality, Quality Function Deployment, Service Quality, Voice of Customer

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyar Bora et al., (2021). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd) Studi Kasus Di Stt Ibnu Sina Batam*. 9(1), 47–59.
- Aulia Rizky, S., & Nur Cahya, H. (2023). Pengembangan Kualitas Layanan Pada Kolam Renang Batang Tirtayasa Berdasarkan Prioritas Kebutuhan Konsumen (Pendekatan Quality Function Deployment (Qfd)) Article Information. In *Jekobs* (Vol. 2, Issue 4). <Http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/Jekobs>
- Duha, A. R. et al., (2023). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*,3(1),20–29. <Http://Ojs.Fikom-Methodist.Net/Index.Php/Methosisfo>
- Ferdy Firmansyah et al., (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barbershop Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. In *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* (Vol. 7, Issue 1).
- Kukuh Baskoro et al., (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Teknik Industri (Jurti)*, 1(1), 14–23.
- Lim Sanny et al., (2020). Quality Function Deployment And Servqual Based Service Quality Analysis: Commercial Cleaning Company Case In Jakarta, Indonesia. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(7), 3067–3080.
- Maharani et al., (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual): Berfokus Pada Website Zublu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (Karmapati)*, 12(1), 86–94. <Https://Www.Zubludiving.Com/>
- Malikal Ardhi, 2023. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Makan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Kasus Rumah Makan Atjeh Awak Away Kota Subulussalam)*.
- Monica, R. D., & Ciptomulyono, U. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Mcdonald's Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Teknik Its*, 11(3). <Https://Doi.Org/10.12962/J23373539.V11i3.100088>
- Muarri Fauzan Rais, 2021. (2021). *Naskah Publikasi_Muarri Fauzan Rais_D600170051 (1)*.

- Ningrum, E. M. (2020). *Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Di Foodcourt Dapur Nagih & Seafood*. 238. [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23399/1/1606087181.Pdf](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/23399/1/1606087181.Pdf)
- Paujiah, S., & Sutadipraja, E. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dua Restoran Besar Di Bandar Lampung Melalui Pendekatan Dimensi Dineserve. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 1(2), 85–100. <https://doi.org/10.35912/Simo.V1i2.811>
- Safira, Dkk, 2023. (2023). *4612-Article Text-17623-1-10-20231216*.
- Saleh et al., (2023). Planning To Improve The Quality Of Public Services Using Servqual And Quality Function Deployment Integration. *Operations Excellence: Journal Of Applied Industrial Engineering*, 15(1), 12. <https://doi.org/10.22441/Oe.2023.V15.I1.068>
- Saraswati et al., (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji Mcdonald's Denpasar. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(2), 111–118. <https://doi.org/10.22334/Jihm.V13i2.248>
- Setiawan, M., & Wahyuni, H. C. (2023). Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment. *Journal Of Industrial View*, 05, 12–22.
- Sholeh, A. F., & Jufriyanto, M. (2022). Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Hipe Kopi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. *Sigma Teknika*, 5(2), 210–223. <https://doi.org/10.33373/Sigmateknika.V5i2.4344>
- Syihabuddin Alja'far et al., (2022). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Cv. Salsabilah Group Dengan Menggunakan Metode Service Quality*. 19(2), 399–406.
- Yusuf Bachtiar et al., (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 8, Issue 2).
- Yusup, D. N. U. R. (2023). *Halaman Judul (Indonesia) Department Of Industrial Engineering*.