

PENGEMBANGAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN METODE KANO-QFD DI RESTORAN MCDONALD TAMAN GELURAN

¹⁾ Pratama Mardiansyah Putra, ²⁾ Prihono
Program Studi Teknik Industri, Fakultas
Teknik, Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

ABSTRAK

Berbagai bentuk layanan telah diberikan oleh pihak restoran demi kepuasan pelanggan. Namun masih terdapat keluhan-keluhan pada layanan yang telah diberikan dan belum memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kondisi tersebut, yang perlu diperhatikan adalah upaya-upaya untuk mengembangkan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem layanan restoran terhadap kepuasan pelanggan, dan menentukan prioritas perbaikan layanan yang menjadi harapan pelanggan. Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi Voice of Customer dengan menggunakan metode Kano, yaitu dengan memberikan pertanyaan functional dan Dysfunctional kepada pelanggan restoran. Selanjutnya diklasifikasikan masing-masing atribut ke dalam kategori Kano yaitu : kategori *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent* dan *reverse*. Untuk mengembangkan layanan, maka digunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Analisa dengan *Quality Function Deployment (QFD)* didapat 10 (sepuluh) kriteria kebutuhan layanan VoC (*Voice of Customer*) dan 11 (sebelas) atribut respon teknis yang digunakan untuk mengembangkan layanan. Perhitungan untuk Voc, nilai tertinggi pada atribut layout pada mesin pemesanan *Self Order Kiosk (SOK)* dengan skor 83,31. Untuk itu, hal yang bisa dikembangkan yaitu dengan merelayout mesin pemesanan SOK dengan efektif dan nyaman bagi pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, model Kano, analisa QFD.

ABSTRACT

Various forms of services have been provided by the restaurant for customer satisfaction. But there are still complaints about the services that have been provided and have not met customer needs. Under these conditions, what needs to be considered are efforts to develop services according to customer needs.

*This study aims to identify the needs of restaurant service systems for customer satisfaction, and determine service improvement priorities that are customer expectations. This research begins by identifying the Voice of Customer using the Kano method, namely by giving functional and dysfunctional questions to restaurant customers. Furthermore, each attribute is classified into the Kano category, namely: *must be*, *one dimensional*, *attractive*, *indifferent* and *reverse* categories. To develop services, the *Quality Function Deployment (QFD)* method is used.*

*Analysis using *Quality Function Deployment (QFD)* obtained 10 (ten) criteria for VoC (*Voice of Customer*) service needs and 11 (eleven) technical response attributes used to develop services. Calculations for Voc, the highest value on the layout attribute on the *Self Order Kiosk (SOK)* ordering machine with a score of 83.31. For this reason, the thing that can be developed is by relaying the SOK ordering engine in an effective and comfortable way for customers.*

Keyword : customer satisfaction, Kano model, QFD.