

ABSTRAK

Rumah makan dapur sambal merupakan salah satu rumah makan di kawasan Yogyakarta yang berlokasi Jl.Mlati Wetan no 25 Baciro Yogyakarta. Untuk mampu bertahan dalam persaingan perlu dilakukan perbaikan terus menerus sehingga kepuasan konsumen pun meningkat. Perbaikan atribut layanan tidak selalu linier dengan kepuasan konsumen. Sehingga untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan, manajemen rumah makan dapur sambal perlu mengetahui atribut yang menjadi kelemahan rumah makan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan menentukan perbaikan pada atribut pelayanan dan menentukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan pelayanan pada atribut pelayanan yang menjadi prioritas yang diperbaiki.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka dalam penelitian ini digunakan metode Service Quality, Kano dan Quality Function Deployment. Integrasi metode Service Quality, Kano dan Quality Function Deployment merupakan metode yang dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan agar keluaran dari penelitian ini mampu mengoptimalkan perbaikan kualitas pelayanan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada rumah makan Dapur Sambal prioritas karakteristik pelayanan berurutan dari tingkat tertinggi hingga terendah adalah pembuatan program kegiatan, sikap dan perilaku karyawan, keahlian karyawan, keamanan sarana dan prasarana, kenyamanan terhadap konsumen, pengetahuan karyawan, kelengkapan sarana dan prasarana, kondisi sarana dan prasarana, alat penyampaian informasi dan layanan komunikasi serta complain, bentuk hadiah kepada karyawan, dan bentuk hukuman kepada karyawan yang melanggar aturan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Dapur Sambal, Metode Sevqual, Model Kano, dan Quality Function Deployment

ABSTRACT

A restaurant kitchen condiment is one eating house located in kawasan jogjakarta jl.mlati wetan no 25 baciro jogjakarta. To be able to stand in competition necessary repairs continuous so customer satisfaction has increased. Not necessarily repair service attributes with linear customer satisfaction. So to do service, quality improvements management restaurant kitchen condiment need to know the attribute of being weakness eating house. The aim of this research is to scrutinize and determine repairs to attribute repair service and decisive steps to improve services to attribute service priority needs.

To deal with the problem in this research and used method of service quality, kano and quality function deployment and Integration method of service quality, kano and quality function deployment is a method that can determine priority attribute to repair service exodus of research is able to optimize service quality improvements and may ultimately increase customer satisfaction.

According to a study that was done on a Restaurant Dapur Sambal successive service condiment priority characteristic of the highest degree until lowest activities, is making the attitudes and behavior employees expertise employees infrastructure, security comfort to consumer, employees knowledge completeness prasrana, facilities and facilities, conditions a conveyance of information and communications service, and complain the gifts to employees and a form of punishment to employees who violate the rules.

Keywords : Customer satisfaction, dapur sambal, method sevqual, model canoe, and quality function ' deployment