

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENGAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
(Studi Kasus di Restoran Maribu)**



TUGAS AKHIR

Ditujukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.
FITRIANA SARI
NIM. 161210000131

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kirim naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Fitriana Sari
NIM : 161210000131
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Tugas Akhir ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji program Sarjana Strata 1 (S.1) Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

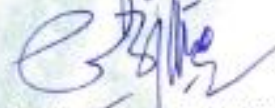
Jepara, 10 Juli 2021

Pembimbing I,



Mumammad Choirul Zulfa, S.T.,M.T.
NIDN.0626068603

Pembimbing II,



Noor Nailie Azzat, S.T.,MT.
NIDN.0611117401

Mengetahui,
Ketua Program Studin Teknik Industri



Gunawan mohammad, M.T.
NIDN.0605048603

PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus di Restoran Maribu)"

Karya :

Nama : Fitriana Sari
Nim : 161210000131
Program Studi : Teknik Industri

Telah diujikan dan dipertahankan dalam sidang oleh Dewan Penguji Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan lulus pada tanggal 29 Juli 2021. Selanjutnya bisa diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjan Strata 1(S1) Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Tahun Akademik 2021.

Jepara, 29 Juli 2021

Ketua Sidang

Muhammad Choirul Zulfa S.T., M.T.
NIDN. 0626068608

Sekretaris Sidang

Noor Nailie Azzat, S.T., M.T.
NIDN. 0611117401

Penguji I

Dr. Sisno Rivoko, S.E., M.M.
NIDN. 0612056802

Penguji II

Gunawan Mohammad, M.T.
NIDN. 0605048603

Dekan
Fakultas Sains dan Teknologi

Dias Purnatmoko, ST., M.Eng.
NIDN. 0612128302

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriana Sari
Nim : 161210000131
Program Studi : Teknik Industri

Saya yang menyatakan dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, bahwa Tugas Akhir yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1(S1) Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara merupakan hasil karya sendiri yang jauh dari plagiarisme dan belum pernah diajukan sebagai pemenuan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dan Perguruan Tinggi lain.

Ada pun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sebelumnya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Selanjutnya saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Sains dan Teknologi UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbeneran dari pernyataan ini.



Jepara, 10 Juli 2021


Fitriana Sari
NIM.161210000131

ABSTRAK

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Restoran dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi kasus : Maribu Restoran),

Penulis : Fitriana Sari

NIM : 161210000131

Prodi : Teknik Industri

Pembimbing I : Mumammad Choirul Zulfa, S.T.,M.T

Pembimbing II : Noor Nailie Azzat, S.T.,MT.,

Penguji I : Dr. Sisno Riyoko, S.E.,M.M

Penguji II : Gunawan Mohammad, M.T.

Tanggal Ujian : 29 Juli 2021

Restoran Maribu adalah restoran yang berada di Kota Jepara yang makanannya bertema makanan tradisional. Tidak ketinggalan Restoran Maribu menyajikan beragam fasilitas untuk menarik hati pelanggan diantaranya *free wifi*, Mushola, area parkir yang luas, dan tempat untuk bermain anak-anak. Restoran Maribu juga memiliki menu-menu spesial yang diminati para pelanggan baik makanan maupun minuman. Dari hasil wawancara dengan pihak manajer restoran, pada tahun sebelumnya restoran memperoleh rata-rata pendapatan sebesar Rp1.560.808.850 dalam satu tahun. Namun, pada tahun 2020 mengalami penurunan pendapatan rata-rata sebesar 12%. Restoran lain seperti Rengkot buyut, D'Jago Resto, Sriya Caffe, Flaminggo Joe, dan Pondok Rasa dengan harga, rasa dan konsep tempat yang berbeda membuat persaingan semakin ketat untuk mempertahankan kualitas produk serta pelayanan agar konsumen berkunjung lagi ke Restoran Maribu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan restoran menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Hasil dari penelitian ini yaitu dapat diketahui prioritas pengembangan pada Restoran Maribu mulai dari yang paling menjadi prioritas pengembangan dengan peringkat 5 dari terbawah yaitu pelayanan *online order*, kelengkapan fasilitas pembayaran, interior dan eksterior menggunakan arsitektur, merawat kebersihan secara berkala.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Restoran, *Quality Function Deployment* (QFD)

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar saja,namun keberhasilan itu milik orang yang senantiasa berusaha,Setiap perjuangan akan berakhir indah pada waktu yang tepat dalam hidupmu adalah hasil kerja sama antara usaha,do'a dan tuhan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai sayarat memperoleh gelar Strata1 (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

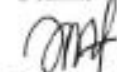
Adapun pihak-pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian sampai selesainya penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Dr. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama(UNISNU) Jepara.
2. Dias Prihatmoko, ST.,M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Nahdlatul Ulama(UNISNU) Jepara.
3. Gunawan Mohammad MT. selaku ketua prodi teknik industri.
4. Muhammad Choiru Zulfa, S.T., MT.selaku Dosen Pembimbing I Nahdlatul Ulama(UNISNU) Jepara.
5. Noor Nailie Azzat,S.T.,MT. Selaku Dosen Pembimbing II.
6. Segenap Dosen Teknik Industri yang selalu memberi semangat dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Orang tua yang selalu mendukung serta memberikan doa selama pelaksanaan tugas akhir ini.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa teknik Industri yang saling memberi semangat.

Penyusunan tugas akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi setiap yang membaca.

Jepara , 10 Juli 2021

Penulis



Fitriana Sari

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini Kupersembahkan Kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat serta mendoakanku.
2. Teman-teman Teknik Industri UNISNU Jepara yang selalu membantuku dan seluruh sahabatku yang selalu memberi semangat tak henti.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Restoran	5
2.1.2. Jenis Restoran.....	5
2.1.3. Service / Pelayanan Di Restoran	6
2.1.4 Meningkatkan Kualitas Layanan Dalam Restoran	8
2.2. Kepuasan Konsumen	10
2.3 Quality Function Deployment (QFD).....	11
2.3.1. Pengertian Quality Function Deployment (QFD)	11
2.3.2. Tujuan Quality Fuction Deployment (QFD)	11
2.3.3. Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	11
2.4 Voice of Customer (VOC).....	12
2.5 <i>Voice of Engineering</i> (VOE).....	12
2.6 House of Quality (HOQ).....	13
2.7 Metode Pengujian Data.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Objek Penelitian.....	21
3.2. Jenis Dan Sumber Data	21
3.3. Metode Pengumpulan data.....	21
3.4. Metode Pengolahan Dan Analisis Data	22
3.4.1 Populasi Sampel	22
3.5. Variabel Penelitian	24
3.6. Diagram Alur Penelitian	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Populasi dan Sampel	29
4.1.1 Populasi	29
4.1.2 Sampel	30
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
4.2.1. Uji Validitas	31
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	35
4.3. VOC dan Peringkatnya	36

4.4. Analisis HOQ.....	39
4.4.1. Analisis Tingkat Kepentingan.....	41
4.4.2. Analisis Kebutuhan Teknik.....	43
4.4.3. Korelasi VOC.....	43
4.5. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 . Hubungan antara VOC dan VOE	13
Tabel 2.2.Hubungan antara VOC dan VOE.....	14
Tabel 2.3 Hubungan Co-Relationship	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 4. Sales Point	16
Tabel 3.1 Jenis dan sumber data	23
Tabel 3. 2. Skala likert tingkat kepuasa	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House of Quality (HOQ)	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01 Data pendapatan hasil penjualan tahun 2020
- Lampiran 02 Kuesioner penelitian
- Lampiran 03 Perhitungan penyebaran sampel
- Lampiran 04 Hasil Uji SPSS Uji Validitas
- Lampiran 05 Perhitungan Derajat kepentingan
- Lampiran 05 Rasio Perbaikan
- Lampiran 06 perhitungan Bobot Atribut Jasa
- Lampiran 07 Perhitungan Normalisasi Bobot Atribut Jasa