

## INTEGRASI SERVQUAL, KANO, KANSEI ENGINEERING DAN QFD UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN BAKMI PGM SURABAYA

Dicky Kurniawan<sup>1\*</sup>, Yenny Sari<sup>1</sup>, Rahman Dwi Wahyudi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Progam Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Surabaya Raya  
Kalirungkut, Surabaya 60293, Indonesia

\*corresponding author: dickykur2115@gmail.com

**Abstrak** – Untuk meningkatkan kualitas layanan di Restoran Bakmi PGM pada penelitian ini digunakan beberapa metode integrasi pengukuran kualitas, yaitu metode *SERVQUAL*, *Kano*, *Kansei Engineering* dan *QFD*. Berdasarkan hasil survei terhadap 100 orang pelanggan Restoran Bakmi PGM, didapatkan nilai *mean* kepentingan terbesar yaitu karyawan terasa ramah dan sopan didalam memberikan pelayanan. *Mean* harapan terbesar yaitu kebersihan ruang makan. *Mean* kenyataan terbesar yaitu kesediaan dan kemauan karyawan dalam menginformasikan menu (yang tersedia maupun tidak tersedia). Untuk skor kepuasan terdapat 12 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan positif dan 9 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif. Untuk *Kano*, terdapat 8 atribut layanan yang termasuk kategori *attractive*, 9 atribut layanan yang termasuk kategori *one-dimensional*, dan 4 atribut layanan yang termasuk kategori *must-be*. Sedangkan untuk nilai *mean kansei words* terbesar yaitu “Lega”. Dari hasil integrasi, terdapat 9 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif, memiliki nilai yang signifikan, berkategori *attractive*, *one-dimensional*, *must-be*, serta berkaitan dengan *kansei words* tertentu yaitu pada Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan, Rasa aman saat makan di Bakmi PGM, Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf, Layanan *delivery order* yang mudah dan cepat, Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM. Solusi perbaikan yang dapat disarankan untuk Restoran Bakmi PGM adalah Desain menu makanan diperbarui, Metode training yang baru, Penilaian kinerja karyawan, Re-*layout* Restoran Bakmi PGM, Menjalani kerjasama dengan penyedia jasa antar makanan *online*. Solusi tersebut dipilih karena memiliki nilai *importance of how* diatas rata-rata.

**Kata Kunci:** *servqual, kano, kansei engineering, qfd, restoran*

**Abstract** - To improve service quality in Bakmi PGM Restaurant, this research used several methods of integration of quality measurement, namely *SERVQUAL*, *Kano*, *Kansei Engineering* and *QFD* methods. Based on the results of a survey of 100 Bakmi PGM Restaurant customers, it was found that the mean value of the greatest interest was that employees felt friendly and polite in providing services. Meaning the biggest hope is the cleanliness of the dining room. The biggest reality is the willingness and willingness of employees to inform the menu (which is available or not available). For satisfaction scores there are 12 service attributes that have positive satisfaction scores and 9 service attributes that have negative satisfaction scores. For *Kano*, there are 8 service attributes which include attractive categories, 9 service attributes including one-dimensional categories, and 4 service attributes which are categorized as *must-be*. As for the mean value of the highest *kansei*, "Relief". From the results of integration, there are 9 service attributes that have a negative satisfaction score, have significant values, attractive categories, one-dimensional, *must-be*, and are related to certain words of meaning, namely the speed and responsiveness of employees in serving new customers or those who need help, Feel safe when eating at Bakmi PGM, welcome pronunciation, thank you and apologies, Easy and fast delivery order service, Accuracy of opening and closing hours of Bakmi PGM. The remedial solution that can be suggested for Bakmi PGM Restaurants is updated food menu design, new training methods, employee performance appraisal, re-*layout* of Bakmi PGM Restaurant, and collaborating with online food delivery providers. The solution was chosen because it has an importance of how value above the average.

**Keywords:** *servqual, kano, kansei engineering, qfd, restaurant*

## **PENDAHULUAN**

Restoran Bakmi PGM merupakan salah satu restoran atau rumah makan di Surabaya yang berdiri pada tahun 2016 dan saat ini memiliki dua cabang, yaitu Restoran Bakmi PGM yang berada di jalan Ngagel Jaya Selatan No. 12 (dikenal dengan Restoran Bakmi PGM Ngagel) dan Restoran Bakmi PGM Pasar Atom (tepatnya di lantai 4 Blok FC-35). Restoran Bakmi PGM memiliki 12 orang karyawan untuk cabang Ngagel dan 4 orang karyawan untuk cabang Pasar Atom. Masing-masing cabang memiliki 1 orang penanggung jawab operasional dimana Restoran Bakmi PGM menjalankan sistem pengendalian pusat yang diatur oleh manajemen operasional. Dengan mengembangkan sayapnya melalui 2 cabang restoran diharapkan mampu untuk lebih meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Alasan perlu dianalisis perbaikan kualitas layanan di Restoran Bakmi PGM yakni terdapat beberapa masalah seperti terkadang pelanggan mengeluhkan pelayanan yang kurang cepat, harga yang tidak sesuai atau belum termasuk pajak restoran, ruangan ber-AC yang terkadang lembab, rasa makanan yang terkadang terasa kurang konsisten dan wadah makanan yang dirasa pelanggan kurang aman untuk menampung makanan panas. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat Restoran Bakmi PGM memiliki *image* yang bagus pada rasa. Tetapi pelanggan yang terkadang mengeluhkan hal tersebut tetap datang ke Restoran Bakmi PGM karena rasanya yang cocok dengan lidah pelanggan. Sampai saat ini Restoran Bakmi PGM belum melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari Restoran Bakmi PGM. Atas dasar permasalahan seperti itulah dilakukan penelitian terhadap layanan yang diberikan pihak Restoran Bakmi PGM.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini diharapkan mampu menjawab masalah yang terjadi pada Restoran Bakmi PGM dan mengetahui target apa yang dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian antara lain:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *SERVQUAL*.
- 2) Mengidentifikasi kategori atribut layanan berdasarkan pelanggan menggunakan Model Kano.
- 3) Menganalisis kebutuhan emosional pelanggan yang terkait dengan atribut layanan yang diberikan oleh Restoran Bakmi PGM dengan menggunakan *Kansei Words* untuk menerjemahkan perasaan pelanggan kedalam desain perbaikan.
- 4) Mengintegrasikan metode *SERVQUAL*, Model Kano, *Kansei Engineering*, dan QFD untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Restoran Bakmi PGM saat ini.
- 5) Memberikan usulan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Restoran Bakmi PGM yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode integrasi *SERVQUAL*, Model Kano, *Kansei Engineering* dan QFD.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Pengamatan Awal**

Pada tahap ini, dilakukan wawancara dan observasi di restoran milik Bakmi PGM dengan tujuan agar dapat mengetahui atribut-atribut layanan dan mengetahui perasaan emosional konsumen dari Bakmi PGM. Selain itu, dilakukan pula wawancara dengan manajer operasional untuk dapat mengetahui sejarah, struktur organisasi, dan kendala apa saja yang terjadi saat ini.

### **2. Pengidentifikasian dan Perumusan Masalah**

Setelah dilakukan pengamatan awal, akan ditemukan berbagai jenis masalah yang terdapat pada Bakmi PGM. Selanjutnya akan dilakukan identifikasi berdasarkan hasil *survey* dan observasi terhadap kinerja layanan Bakmi PGM. Langkah selanjutnya akan dilakukan perumusan masalah, perumusan masalah tersebut sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan emosional / *Kansei* pelanggan di Bakmi PGM terhadap layanan yang sudah diberikan?
- b. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen Bakmi PGM terhadap kualitas layanan yang sudah diberikan?
- c. Apa metode yang tepat untuk memberikan solusi peningkatan kualitas layanan di Bakmi PGM?

### 3. Penetapan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diharapkan mampu menjawab masalah yang terjadi pada Bakmi PGM dan mengetahui target apa yang dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian antara lain:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *SERVQUAL*.
- 2) Mengidentifikasi kategori atribut layanan berdasarkan pelanggan menggunakan Model Kano.
- 3) Menganalisis kebutuhan emosional pelanggan yang terkait dengan atribut layanan yang diberikan oleh Bakmi PGM dengan menggunakan *Kansei Words*.
- 4) Mengintegrasikan metode *SERVQUAL*, Model Kano, *Kansei Engineering*, dan QFD untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bakmi PGM saat ini.

Memberikan usulan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bakmi PGM yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode integrasi *SERVQUAL*, Model Kano, *Kansei Engineering* dan QFD.

### 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan sebagai dasar dan pandangan yang digunakan peneliti dalam melakukan analisis serta menjawab permasalahan yang terjadi. Studi kepustakaan ini berguna bagi peneliti dalam memahami teori-teori yang digunakan dalam penelitiannya. Teori-teori yang digunakan antara lain: *SERVQUAL*, Model Kano, *Kansei Engineering*, dan QFD.

#### 5. Melakukan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner secara langsung kepada pelanggan Bakmi PGM. Wawancara dilakukan kepada beberapa konsumen Bakmi PGM dan manajer operasional. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada *customer* yang telah merasakan layanan dari Bakmi PGM. Data yang diperoleh dibagi menjadi 2 kategori yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi: wawancara awal dengan konsumen dan pihak *management*, data kuesioner, harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan Bakmi PGM, tingkat kepentingan layanan atribut Bakmi PGM, pengategorian atribut layanan dan respon harapan dan kenyataan konsumen terhadap *Kansei Words* terkait dengan layanan atribut yang didapatkan di Bakmi PGM. Sedangkan data sekunder meliputi: Sejarah dan struktur organisasi Bakmi PGM, data relevan terkait dengan penelitian yang diperoleh dari internet atau sumber-sumber lain yang terkait dengan Bakmi PGM.

#### 6. Melakukan Pengolahan Data dan Analisis Hasil

Setelah dilakukan pengumpulan data primer dan sekunder, dilakukan pengolahan data dan analisis data. Langkah-langkah pengolahan data dan analisis data sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisis deskriptif untuk menjelaskan secara umum karakteristik yang didapatkan dari responden
- 2) Mengukur skor kepuasan pelanggan.
- 3) Mengetahui dan menganalisis tingkat kepentingan layanan atribut Bakmi PGM.
- 4) Menemukan dan menganalisis respon pelanggan terhadap *Kansei Words* untuk mengetahui *emotional needs* yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 5) Mengategorikan atribut layanan yang terdapat pada Bakmi PGM dengan menggunakan tabel analisis Kano untuk mengetahui tipe persyaratan atribut layanan (A,O,M) dan respon pelanggan (I,Q,R).
- 6) Melihat adanya hubungan antara *Kansei respon* dengan atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif dengan kategori Kano *attractive, one-dimensional, dan must-be*.

- 7) Menganalisis atribut layanan yang memiliki hubungan signifikan untuk dimasukkan ke dalam QFD.
  - 8) Melakukan analisis QFD untuk menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam strategi yang tepat untuk melakukan perbaikan.
  - 9) Melakukan analisis perbaikan untuk menjelaskan usulan-usulan yang akan diberikan kepada Bakmi PGM.
7. Pembuatan Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, dibuat kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan pengolahan data dan analisis hasil. Kesimpulan dan saran yang dihasilkan ini merupakan *output* yang akan digunakan untuk kedepannya oleh restoran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perhitungan dan Analisis Kesenjangan (*Gap*) Kenyataan dan Harapan Pelanggan

Pada bagian ini yaitu melakukan perhitungan *gap 5* antara kenyataan dan harapan para pelanggan Restoran Bakmi PGM. *Gap 5* merupakan keadaan yang dapat menyebabkan kegagalan atau ketidak-suksesan suatu layanan yang tidak dapat memuaskan para pelanggan. *Gap 5* terjadi dikarenakan adanya perbedaan yang signifikan antara kenyataan yang dirasakan pelanggan dengan harapan para pelanggan sebelumnya dimana kenyataan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Cara menghitung *gap* yakni dengan pengurangan nilai kenyataan dengan nilai harapan yang diperoleh. Setelah itu akan diuji menggunakan *Paired sample t-test* melalui program SPSS *Statistics* 18.0. Berikut ini adalah hipotesis awal terhadap metode *Paired sample t-test*:

- $H_0$  = Tidak adanya perbedaan antara persepsi kenyataan pelanggan dengan persepsi harapan pelanggan.
- $H_1$  = Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi kenyataan pelanggan dengan persepsi harapan pelanggan.

Jika hasil yang didapat nilai *sig (2-tailed)*  $\leq \alpha$  ( $\alpha = 5\%$ ), maka keputusannya adalah tolak  $H_0$ . Sedangkan yang didapat nilai *sig (2-tailed)*  $\geq \alpha$  ( $\alpha = 5\%$ ), maka keputusannya adalah terima  $H_0$ . Berikut adalah hasil dari perhitungan *gap* antara kenyataan dan harapan pelanggan.

Tabel 1 Hasil Perhitungan *Gap* dan Nilai *Sig* (2-Tailed)

No	Atribut Layanan	Mean Harapan	Mean Kenyataan	Gap 5	Sig (2-paired)	Kesimpulan
1	Karyawan berpenampilan rapi dan menarik	4.25	4.33	0.08	0.368	Terima H <sub>0</sub>
2	Desain interior eksterior ruangan yang menarik dan nyaman	4.03	4.03	0	1.000	Terima H <sub>0</sub>
3	Fasilitas penunjang layanan (contoh: alat makan, kursi, meja, <i>wifi</i> , mushola) yang memadai	4.14	4.46	0.32	0.002	Tolak H <sub>0</sub>
4	Daftar menu yang menarik dan informatif	4.2	3.65	-0.55	0.000	Tolak H <sub>0</sub>
5	Kebersihan ruang makan	4.52	4.29	-0.23	0.005	Tolak H <sub>0</sub>
6	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	4.31	4.11	-0.2	0.054	Terima H <sub>0</sub>
7	Ketersediaan stop kontak baik didalam dan diluar ruangan yang cukup	4	4.09	0.09	0.424	Terima H <sub>0</sub>
8	Ketepatan suhu di dalam ruangan yang pas	4.12	3.87	-0.25	0.016	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Tangible</i>						
9	Kualitas makanan yang konsisten (rasa, porsi)	4.29	4.36	0.07	0.475	Terima H <sub>0</sub>
10	Kecepatan dan ketepatan penyajian makanan	4.14	4.08	-0.06	0.539	Terima H <sub>0</sub>
11	Kecepatan dan ketepatan perhitungan nota pembayaran dan pengembalian uang	4.03	4.26	0.23	0.009	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Reliability</i>						
12	Pemahaman dan kemampuan karyawan yang terlatih, kompeten dan berpengalaman dapat dikatakan baik	4.29	4.4	0.11	0.312	Terima H <sub>0</sub>
13	Kesediaan dan kemauan karyawan dalam menginformasikan menu (yang tersedia maupun tidak tersedia)	4.19	4.5	0.31	0.210	Terima H <sub>0</sub>

14	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan	4.15	3.31	-0.84	0.000	Tolak $H_0$
<i>Responsiveness</i>						
15	Rasa aman saat makan di Bakmi PGM	4.19	3.44	-0.75	0.000	Tolak $H_0$
16	Free <i>wifi</i> dengan akses yang mudah dan lancar	4.29	4.12	-0.17	0.129	Terima $H_0$
17	Karyawan terasa ramah & sopan didalam memberikan pelayanan	4.39	4.11	-0.28	0.001	Tolak $H_0$
18	Pembayaran dapat melalui transaksi elektronik (Kartu debit atau <i>M-Banking</i> )	4.23	4.23	0	1.000	Terima $H_0$
<i>Assurance</i>						
19	Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	4.2	3.53	-0.67	0.000	Tolak $H_0$
20	Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat	4.2	3.43	-0.77	0.000	Tolak $H_0$
21	Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM	4.37	3.49	-0.88	0.000	Tolak $H_0$
<i>Empathy</i>						

Berdasarkan Tabel 1 diatas, didapatkan hasil sebanyak 11 atribut layanan yang memiliki nilai *gap* yang negatif atau memiliki nilai signifikan dibawah  $\alpha = 5\%$  yang berarti tolak  $H_0$  atau terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi kenyataan pelanggan dengan persepsi harapan pelanggan.

## 2. Perhitungan dan Analisis Nilai Kepuasan Pelanggan Terhadap Atribut Layanan

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan Restoran Bakmi PGM dari kuesioner SERVQUAL. Jika nilai kepuasan pelanggan yang didapat terdapat nilai negatif maka patut untuk diperbaiki. Sebaliknya jika ada atribut layanan yang memiliki nilai positif maka dapat dipertahankan atau lebih dikembangkan. Akan tetapi, tidak dapat diambil keputusan begitu saja, harus disaring terlebih dahulu dengan membandingkan angka skor kepuasan pelanggan dengan nilai *sig (2-paired)*. Jika terdapat skor kepuasan pelanggan negatif dan nilai yang signifikan pada suatu atribut layanan, maka atribut layanan tersebut harus dilakukan perbaikan. Sedangkan jika suatu atribut layanan memiliki nilai skor kepuasan pelanggan positif dan memiliki nilai yang tidak signifikan maka tidak perlu dilakukan perbaikan dan apabila perlu nantinya dilakukan pengembangan atribut layanan. Nilai dari kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Kepuasan} = \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Gap}$$

Tabel 2. Skor Kepuasan Pelanggan Kuesioner SERVQUAL

No	Atribut Layanan	Mean Kepentingan	Gap 5	Skor Kepuasan
1	Daftar menu yang menarik dan informatif	4.46	-0.55	-2.453
2	Kebersihan ruang makan	4.51	-0.23	-1.0373
3	Ketepatan suhu di dalam ruangan yang pas	4.04	-0.25	-1.01
4	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan	4.56	-0.84	-3.8304
5	Rasa aman saat makan di Bakmi PGM	4.37	-0.75	-3.2775
6	Karyawan terasa ramah & sopan didalam memberikan pelayanan	4.73	-0.28	-1.3244
7	Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	4.17	-0.67	-2.7939
8	Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat	4.2	-0.77	-3.234
9	Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM	4.24	-0.88	-3.7312

Berdasarkan tabel 2 diatas, didapatkan hasil dari 21 atribut layanan terdapat 9 atribut layanan yang harus diperbaiki. Hal tersebut dikarenakan 9 atribut layanan memiliki nilai *gap 5* yang negatif dan memiliki skor kepuasan

negatif secara bersamaan.

### 3. Perhitungan dan Analisis Kategori Layanan Kano Menggunakan Metode *If-Then*

Pada bagian ini akan dilakukan analisis pada kuesioner *Kano*. Atribut layanan akan dikategorikan berasal dari pertanyaan kuesioner *SERVQUAL* yang dibagi menjadi 2 yaitu pertanyaan *functional* dan *dysfunctional*. Setelah jawaban dari responden dipilah-pilah dan dilakukan pengkategorian setiap atribut layanan dengan metode analisis *Kano* dengan pendekatan *If Then*.

Berdasarkan hasil yang didapat, diketahui bahwa terdapat 8 atribut layanan yang masuk kategori *Attractive*. Kategori ini akan mempengaruhi kepuasan para pelanggan yang sangat tinggi. Akan tetapi, jika tidak adanya layanan pada kategori ini maka tidak akan menurunkan kepuasan para pelanggan. 8 atribut layanan tersebut patut untuk dipertahankan bila perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.

Selanjutnya terdapat 8 atribut layanan yang termasuk kategori *One-dimensional*. Pada kategori ini atribut layanan yang terpenuhi akan meningkatkan kepuasan para pelanggan, sebaliknya jika tidak terpenuhi atau dengan kata lain tidak adanya layanan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga menjadi kecewa dan tidak puas. Dengan adanya 8 atribut layanan yang termasuk ke kategori *One-dimensional*, pihak Restoran Bakmi PGM sebaiknya menjaga atribut layanan tersebut karena jika tidak terpenuhi nantinya akan sangat mengecewakan pelanggan.

Sedangkan yang termasuk dalam kategori *Must-be* sebanyak 5 atribut layanan. Dalam kategori ini jika pihak Restoran Bakmi PGM seharusnya memenuhi 5 atribut layanan karena 5 atribut layanan tersebut adalah standar yang harus dipenuhi walaupun jika dipenuhi para pelanggan biasa saja tetapi jika tidak terpenuhi memungkinkan untuk mengurangi kepuasan para pelanggan.

### 4. Perhitungan dan Analisis Kebutuhan Emosional

Pada bagian ini merupakan *Kansei*, yakni perantara antara pelanggan dengan penjual dimana dalam hal ini *Kansei* mewakili emosional para pelanggan setelah mereka merasakan layanan dari Restoran Bakmi PGM.

Pada penelitian ini, kuesioner *Kansei* yang telah disebarakan kepada 100 responden terdiri dari 8 *Kansei Words*, yaitu senang, ramah, nyaman, tenang, disambut, menarik, lega, dan ingin tahu. Pilihan jawaban yang telah disediakan menggunakan skala likert 1-5.

Berdasarkan hasil yang didapat, *mean kansei* tertinggi terdapat pada *kansei* “Lega” sebesar **4.04** dengan standar deviasi **0.751**. Nilai tersebut didapat karena memang pada kenyataannya para pelanggan mereka puas dengan makanan dan suasana ruang makan saat mereka makan. Hal ini seharusnya kedepannya dapat dipertahankan atau dikembangkan lagi agar para pelanggan dapat mereka lebih puas nantinya. Sedangkan nilai *mean kansei* yang terendah yakni *kansei* “Nyaman” sebesar **3.36** dengan standar deviasi **0.894**. Hal ini terjadi karena pada kenyataannya terdapat beberapa kondisi atau faktor yang menyebabkan mereka kurang nyaman. Salah satunya yakni karyawan yang dirasa kurang sigap dan informatif dalam menawarkan produk andalan Restoran Bakmi PGM.

##### 5. Integrasi *Kansei* dengan Atribut Layanan

Pada bagian ini, akan dilakukan pengujian terhadap hubungan antara *kansei words* dengan atribut layanan yang ada. Hasil yang keluar nantinya akan mempengaruhi atribut *kansei words* tertentu, apakah ada hubungan yang kuat atau tidak antara *kansei words* dengan atribut layanan tertentu. Perhitungan dilakukan dengan program SPSS *Statitics* 18.0. Perhitungan ini dilakukan untuk mendapat nilai  $R^2$  dan hasil regresi apakah terdapat atribut yang mempengaruhi *Kansei words* atau tidak. Atribut layanan yang sebelumnya memiliki skor kepuasan negatif dan telah disaring dibandingkan dengan nilai signifikannya ( $sig (2-tailed) \leq \alpha (\alpha = 5\%)$ ) yang didapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antar persepsi kenyataan dan harapan pelanggan sehingga didapatkan 9 atribut layanan yang patut untuk diperbaiki. Selanjutnya, 9 atribut layanan kenyataan tersebut dimasukkan ke dalam program SPSS sebagai variabel independennya dan *Kansei words* sebagai variabel dependennya untuk dilakukan perhitungan integrasi *Kansei words* dan atribut layanan dengan menggunakan regresi linear. Berikut adalah hasil dari integrasi menggunakan integrasi linear.

Tabel 3. Hasil Regresi *Kansei Words*

No	<i>Kansei Word</i>	R <sup>2</sup>	<i>Significant Model</i> (alpha=10%)	Atribut yang mempengaruhi
1	Senang	0.087	$2.935 + 0.350(E1)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf (E1)</li> <li>• Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan (RES3)</li> </ul>
2	Ramah	0.249	$2.033 + 0.250(RES3) + 0.243(E3)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM (E3)</li> <li>• Daftar menu yang menarik dan informatif (T4)</li> </ul>
3	Nyaman	0.331	$0.395 + 0.273(T4) + 0.558(E1)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf (E1)</li> </ul>
4	Tenang	0.070	$3.114 + 0.220(A1)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasa aman saat makan di Bakmi PGM (A1)</li> </ul>
5	Disambut	0.178	$1.916 + 0.251(RES3) + 0.253(E1)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan (RES3)</li> <li>• Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf (E1)</li> <li>• Rasa aman saat makan di Bakmi PGM (A1)</li> </ul>
6	Menarik	0.186	$2.804 + 0.286(A1) + 0.258(E1) - 0.259(E2)(*)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf (E1)</li> <li>• Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat (E2)</li> <li>• Rasa aman saat makan di Bakmi PGM (A1)</li> </ul>
7	Lega	0.109	$3.370 + 0.246(A1) - 0.212(E2)(*) + 0.158(E3)$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat (E2)</li> <li>• Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM (E3)</li> </ul>
8	Ingin Tahu		Tidak ada atribut layanan yang mempengaruhi	

Keterangan :

(\*) : Atribut layanan yang diabaikan karena memiliki nilai koefisien negatif dimana memiliki pengertian yang berkebalikan dengan *kansei words* tertentu. Contoh: semakin cepat dan mudah layanan *delivery order* maka pelanggan akan semakin tidak merasa lega.

Tabel 4. Gabungan dari Atribut Layanan Signifikan yang Memiliki Skor Kepuasan Negatif dengan kategori *Attractive*, *One-Dimensional* dan *Must-be* serta *Kansei Words* yang Mempengaruhinya.

No	Atribut Layanan dengan Skor Kepuasan Negatif	Skor Kepuasan	Kategori Kano	Kansei Words
1	T4 Daftar menu yang menarik dan informatif	-2.453	M	Nyaman
2	T5 Kebersihan ruang makan	-1.0373	O	-
3	T8 Ketepatan suhu di dalam ruangan yang pas	-1.01	O	-
4	RES3 Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan	-3.8304	M	Ramah, Disambut
5	A1 Rasa aman saat makan di Bakmi PGM	-3.2775	O	Tenang, Menarik, Lega
6	A3 Karyawan terasa ramah & sopan didalam memberikan pelayanan	-1.3244	M	-
7	E1 Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	-2.7939	A	Senang, Nyaman, Disambut, Menarik
8	E2 Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat	-3.234	A	-
9	E3 Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM	-3.7312	M	Ramah, Lega

## 6. Importance of What

Pada tahap ini dilakukan perhitungan pada atribut layanan yang akan diperbaiki. Tiap atribut layanan memiliki bobot yang berbeda-beda. Perhitungan ini didapatkan dari hasil perkalian skor kepuasan, bobot *Kano* dan nilai *mean Kansei words*.

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Importance of What*

AL	Atribut Layanan	Skor Kepuasan	Bobot Kano	Kansei Words	Importance of What	
T4	Daftar menu yang menarik dan informatif	2.453	M	1	Nyaman(3.36)	8.242
T5	Kebersihan ruang makan	1.0373	O	2	-	2.0746
T8	Ketepatan suhu di dalam ruangan yang pas	1.01	O	2	-	2.02

RES 3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan	3.8304	M	1	Ramah(3.71), Disambut(3.64)	14.076
A1	Rasa aman saat makan di Bakmi PGM	3.2775	O	2	Tenang(3.87), Menarik(3.81), Lega(4.04)	25.607
A3	Karyawan terasa ramah & sopan didalam memberikan pelayanan	1.3244	M	1	-	1.3244
E1	Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	2.7939	A	4	Senang(3.63), Nyaman(3.36), Disambut(3.64), Menarik(3.81)	40.416
E2	Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat	3.234	A	4	-	12.936
E3	Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM	3.7312	M	1	Ramah(3.71), Lega(4.04)	14.458
<b>Total</b>						<b>121.154</b>

Berdasarkan tabel 5 diatas, didapatkan hasil bawah nilai *importance of what* yang paling besar yaitu terdapat pada “Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf” sebesar **40.416**.

#### 7. *Identification of How*

Setelah dilakukan perhitungan sehingga menghasilkan elemen *What*, langkah selanjutnya adalah menentukan *How list*. Penentuan elemen *How* dilakukan dengan cara *brainstorming* dengan pihak Restoran Bakmi PGM untuk mendapatkan hasil yang tepat dan dapat memperbaiki atribut layanan yang kurang memuaskan. Diharapkan adanya *brainstorming* dapat membuahkan hasil atau solusi yang dapat menjaga loyalitas pelanggan. Berikut adalah hasil dari *How list* untuk solusi perbaikan.

Tabel 6. *Identification of How (How List)*

No	Atribut	Deskripsi	Kondisi Sekarang	Usulan	Sumber
1	T4	Daftar menu yang menarik dan informatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gambar sering tidak sesuai dengan kenyataan</li> <li>• Kurang bersifat persuasif</li> <li>• Desain menu makanan yang terdapat di depan Restoran sudah terlalu usang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain menu makanan diperbarui</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>
2	T5	Kebersihan ruang makan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkadang masih terdapat lalat/nyamuk yang masuk ruang makan ber-AC</li> <li>• Terkadang masih terdapat kotoran pada meja dan lantai di ruang makan non-AC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengecekan ruang makan secara berkala</li> <li>• Metode <i>training</i> yang baru</li> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> <li>• Pengecekan fasilitas restoran secara berkala</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>
3	T8	Ketepatan suhu dalam ruangan yang pas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang konsisten, terkadang terasa lembab, terkadang terlalu dingin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> <li>• Metode <i>training</i> yang baru</li> </ul>	Observasi peneliti, <i>benchmarking</i> , <i>brainstorming</i>
4	RES3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru atau yang butuh bantuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih dinilai lambat saat menangani pelanggan yang butuh bantuan</li> <li>• Ketika terdapat banyak pelanggan baru, pelanggan lama yang ingin memesan makanan lagi masih harus menunggu karyawan yang <i>free</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian kinerja karyawan</li> <li>• Dilakukan <i>training</i> untuk menangani pelanggan yang butuh bantuan</li> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>
5	A1	Rasa aman saat makan di Bakmi PGM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketika ramai pelanggan yang datang, parkir kadang sampai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Re-<i>layout</i> Restoran Bakmi PGM</li> </ul>	Observasi peneliti, saran pelanggan

					dan <i>brainstorming</i>
6	A3	Karyawan terasa ramah & sopan didalam memberikan pelayanan	<p>tidak muat menampung kendaraan pelanggan baru</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pada saat pembayaran terdapat beberapa pelanggan yang kurang pas</li> <li>• Kursi pelanggan yang terlalu mengeluarkan suara ketika digeser dan permukaan pada kaki kursi terlalu licin</li> <li>• Karyawan dirasa kurang murah senyum ke para pelanggan</li> <li>• Karyawan dirasa kurang komunikatif ke para pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain kursi pelanggan yang baru</li> <li>• Desain menu makanan diperbarui</li> <li>• Metode <i>training</i> yang baru</li> <li>• Penilaian kinerja karyawan</li> <li>• Pembuatan WI (Work Instruction)</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>
7	E1	Pengucapan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkadang karyawan masih lupa untuk membukakan pintu masuk</li> <li>• Karyawan terkadang masih lupa untuk mengucapkan selamat datang, terima kasih dan permohonan maaf</li> <li>• Layanan <i>delivery order</i> belum masuk ke dalam layanan penyedia jasa antar makanan <i>online</i> (misal: <i>GO-Food, Grab-Food</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> <li>• Pembuatan WI (Work Instruction)</li> <li>• Penilaian kinerja karyawan</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>
8	E2	Layanan <i>delivery order</i> yang mudah dan cepat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkadang jam buka restoran tidak tepat (seharusnya buka jam 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjalin kerjasama dengan penyedia jasa antar makanan <i>online</i></li> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> <li>• Penilaian kinerja karyawan</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>benchmarking</i>
9	E3	Ketepatan jam buka dan tutup Bakmi PGM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terkadang jam buka restoran tidak tepat (seharusnya buka jam 10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Briefing</i> harian</li> <li>• Penilaian kinerja karyawan</li> </ul>	Observasi peneliti dan <i>brainstorming</i>

8. *Importance of How*

Pada tahap ini dilakukan perhitungan *Importance of How* untuk mengetahui prioritas dari elemen *How* yang kemudian dapat ditentukan sebagai inisiatif perbaikan yang harus dilakukan. Nilai dari *Importance of How* diperoleh setelah mengisi kolom matriks pada hubungan antara elemen *What* dan *How*. Apabila nilai yang didapat pada inisiatif perbaikan dari *Importance of How* dibandingkan dengan nilai *mean* dari seluruh nilai pada inisiatif perbaikan, apabila nilai *importance of how* dari tiap inisiatif perbaikan ada yang melebihi nilai *mean*, maka akan dipilih menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

Tabel 7. Prioritas Perbaikan

No	<i>How List</i>	<i>Importance of How</i>
1	Desain menu makanan diperbarui	501.9
2	Metode <i>training</i> yang baru	626.9
3	Penilaian kinerja karyawan	633.3
4	Re- <i>layout</i> Restoran Bakmi PGM	708.0
5	Menjalin kerjasama dengan penyedia jasa antar makanan <i>online</i>	777.5

#### 9. Usulan Perbaikan

Dari hasil yang didapat setelah melakukan perhitungan QFD, terdapat 5 usulan perbaikan yang terpilih. Diantaranya adalah desain menu makanan diperbarui karena desain menu yang sekarang terlalu dicetak besar dan kurang informatif maka selanjutnya akan didesain ulang daftar menu yang lebih informatif dengan menambahkan *pricelist* yang sudah termasuk pajak 10% serta mencetak daftar menu yang tidak terlalu besar. Selanjutnya adalah metode *training* yang baru dikarenakan terdapat beberapa karyawan yang terlalu fokus akan *jobdesc* masing-masing sehingga terdapat beberapa faktor yang membuat pelanggan kurang puas dengan pelayanan restoran. Selanjutnya adalah penilaian kinerja karyawan dikarenakan untuk mengukur atau mengetahui mana saja karyawan yang dinilai kurang disiplin atau kinerjanya yang kurang. Selanjutnya adalah re-*layout* Restoran Bakmi PGM karena masih banyak ruang didalam restoran yang seharusnya bisa dioptimalkan lagi untuk penempatan ruangnya. Dan terakhir adalah menjalin kerjasama dengan penyedia jasa antar makanan *online* dikarenakan maraknya pelanggan yang menggunakan dunia digital karena mudahnya penggunaan maka diharapkan pelayanan juga bisa merambah ke dunia digital untuk

peningkatan keuntungan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan pengumpulan atribut layanan dengan observasi dan didapatkan 21 atribut layanan, selanjutnya dilakukan pengukuran pada 21 atribut layanan tersebut yakni mencari skor kepuasan. Dari perhitungan tersebut, didapatkan 9 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif. Selanjutnya dilakukan pengkategorian Kano dengan metode *If-Then* untuk mengetahui kategori Kano untuk setiap atribut layanan berdasarkan 9 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif. Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil 2 atribut yang memiliki kategori *Attractive*, 3 atribut yang memiliki kategori *One-dimensional*, dan 4 atribut yang memiliki kategori *Must-be*. 9 atribut layanan diatas masuk kedalam atribut yang patut diperbaiki dikarenakan 9 atribut layanan tersebut termasuk dalam kategori *Attractive*, *One-dimensional*, dan *Must-be*. Untuk selanjutnya akan dilakukan integrasi antara SERVQUAL, Kano, dan *Kansei Engineering*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, didapatkan kebutuhan emosional sebanyak 8 kebutuhan emosional dari pelanggan Restoran Bakmi PGM, yakni senang, ramah, nyaman, tenang, disambut, menarik, lega, dan ingin tahu. Kemudian dilakukan korelasi antara *kansei words* dengan atribut layanan untuk melihat hubungan diantara keduanya dengan menggunakan program SPSS *Statistics*. Selanjutnya akan dilakukan pengintegrasian menggunakan regresi linear untuk melihat seberapa pengaruhnya terhadap atribut layanan tertentu sehingga didapatkan *what list* yang terdiri dari gabungan atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif, yang memiliki kategori *Attractive*, *One-dimensional*, *Must-be*, serta *kansei words* yang mempengaruhi. Metode selanjutnya yaitu perhitungan QFD. QFD digunakan untuk membantu memperkirakan solusi mana saja yang seharusnya direalisasikan kedepannya. Pada metode QFD terdapat 5 faktor yang dicari, yakni *what list*, *importance of what*, *how list*, *importance of how*, dan hubungan elemen *what* dan *how*. Setelah dilakukan perhitungan mengenai 5 faktor tersebut, maka yang terakhir digunakan untuk solusi

perbaikan yakni *importance of how*. Terdapat 9 usulan perbaikan dengan masing-masing nilai *importance of how*. Untuk mencari usulan yang benar-benar sebagai solusi yakni dengan cara melakukan perhitungan rata-rata *importance of how*. Selanjutnya dicari mana saja usulan perbaikan yang memiliki nilai diatas rata-rata *importance of how*. Selanjutnya didapat 5 usulan perbaikan yang akhir. Dari hasil yang didapat setelah melakukan perhitungan QFD, terdapat 5 usulan perbaikan yang terpilih. Diantaranya adalah desain menu makanan diperbarui, metode training yang baru, penilaian kinerja karyawan, re-*layout* Restoran Bakmi PGM, dan menjalin kerjasama dengan penyedia jasa antar makanan *online*

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto Hartono. 2016. Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Akao, Y. (Ed.), 1990a. Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design. Productivity Press, Cambridge, MA.
- Basrodin, 2006. *Pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar proXL di kota Semarang*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Engel, James *et al.* 2006. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Hartono, M. dan Chuan T. K. 2011. *How the Kano Model Contributes to kansei Engineering in Service*. 990.
- Hartono, M., Chuan T. K., dan Kumar, N. 2010. Anthropometry of the Singaporean and Indonesian Populations. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 40. 757-766