Evaluasi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus: Rumah Makan Soto Daging Pak As'At)

Wahyu Ivan S[1*], M. Zidane Elang[2], Vegha Swastiana[3], Hapi Wahyu[4] , Ibnu Ichwan[5] dan Evi Yuliawati[6]
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya[1,2,3,4,5,6]
e-mail: wahyuivan123@gmail.com[1] , zidaneelang@gmail[2], veghaswastianawidyawati@gmail.com[3], veghaswastianawidyawati@gmail.com[4], ibnuichwan77@gmail.com[5], eviyulia103@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is the result of customer assessment of the difference between expectations and reality. The quality of service that exists in the soto restaurant business. By using the servqual method, HoQ and also business feasibility analysis is expected to be able to provide an increase in profitability and answer technical responses. The results of this study indicate that there are 5 dimensions of serqual with the results of 14 Voice of Customer obtained by questionnaire. In the House of Quality, the highest ranking technical response is obtained, namely the procurement of the Qasir application as a tool to assist cashier performance. Then the feasibility analysis with the payback period shows that the business can be run feasibly with a loan repayment of 1.22 months. In this project, it is concluded that by procuring a subscription to the Qasir application for one year, the restaurant business is still feasible and can help the efficiency of the cashier's performance.

Kata kunci: *service quality, quality function deployment, house of quality, service*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari proses penilaian pelanggan terhadap perbedaaan harapan dan kenyataan. Kualitas layanan yang ada pada bisnis rumah makan soto. Dengan menggunakan metode servqual, HoQ dan juga analisa kelayakan bisnis diharapkan mampu memberi peningkatan untuk profitabilitas dan menjawab respon teknis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat 5 dimensi serqual dengan hasil 14 *Voice of Customer* yang didapatkan dengan kuisioner. Pada *House of Quality* didapatkan *ranking* tertinggi respon teknis yakni pengadaan aplikasi Qasir sebagai alat untuk membantu kinerja kasir. Pada proyek ini disimpulkan bahwa dengan pengadaan berlangganan aplikasi qasir selama satu tahun membuat bisnis rumah makan dalam keadaan tetap layak dan dapat membantu efisiensi kinerja kasir

Kata kunci: *service quality, quality function deployment, house of quality, pelayanan*

PENDAHULUAN

Rumah makan merupakan salah satu tempat makan yang banyak dikunjungi oleh masyarakat, mulai dari segala umur dan segala kalangan. Industri makanan di Indonesia memiliki prospek yang cukup baik, karena makanan adalah salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang [1]. Industri rumah makan adalah istilah kolektif untuk tempat usaha jasa makanan yang menyajikan makanan kepada publik, menyediakan tempat untuk mengonsumsi makanan, dan menetapkan harga tertentu untuk makanan dan jasa [2]. Salah satu usaha yang bergerak pada industri kuliner rumah makan ini adalah Soto Daging Pak As'At Kota Surabaya. Bisnis kuliner Soto Daging Pak As'At ini adalah bisnis kuliner yang menjual Nasi Soto Daging, Es dan Teh hangat, dan juga kerupuk. Selama ini di lokasi usaha rumah makan Pak As'At sering dijumpai penumpukan konsumen pada area kasir, kebersihan lokasi yang kurang diperhatikan dan juga lamanya proses pelayanan konsumen yang berkunjung. Bisnis soto daging pak As'At ini masih ingin meningkatkan kualitas dari pelayanan bisnis rumah makannya. Untuk dapat meningkatkan profit dari usahanya. Perbaikan proses pelayanan menggunaka metode *Quality Function Deployment*. QFD merupakan metode terstruktur yang dapat digunakan dalam perencanaan dan pengembangan produk untuk menentukan spesifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi produk atau jasa secara sistematis dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen [3]

TINJAUAN PUSTAKA

Pelanggan tidak memiliki kesamaan terhadap konsumen. Orang-orang yang terbiasa membeli produk atau layanan suatu perusahaan dianggap sebagai pelanggan. Kebiasaan ini dikembangkan melalui pembelian

berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu. Jika seseorang tidak melakukan pembelian berulang dalam jangka waktu tertentu, maka ia bukanlah pelanggan, melainkan pembeli atau konsumen [4]. Keunggulan suatu produk jasa bergantung pada keunikan dan kualitas jasa tersebut, serta apakah jasa tersebut memenuhi harapan dan tuntutan pelanggan dan pengguna jasa [5].

Pelayanan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Pendapat lain, menurut Tjiptono (2005) pelayanan adalah upaya pemilik jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampainnya sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan [6]

Kualitas Pelayanan (Servqual)

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengguna jasa [7]

***Quality Function Deployment* (QFD)**

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atau konsumen. Metode ini memungkinkan pemahaman yang lebih baik mengenai preferensi mereka, yang kemudian dapat diterjemahkan menjadi standar produk yang tepat [8]. Menurut Kotler dan Keller (2002) dalam [9] pelayanan ialah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan. Pengerjaan proyek dengan bantuan metode *Quality Function Deployment* dapat mengidentifikasi kesenjangan rata-rata dalam kualitas produk dan layanan berdasarkan keadaan sesungguhnya yang diperoleh dari pelanggan, dan cukup jelas bahwa langkah-langkah teknis perlu diambil untuk meningkatkan sumber daya manusia dan manajemen [10]. Terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan) diantaranya: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* [11].

***House of Quality* (HoQ)**

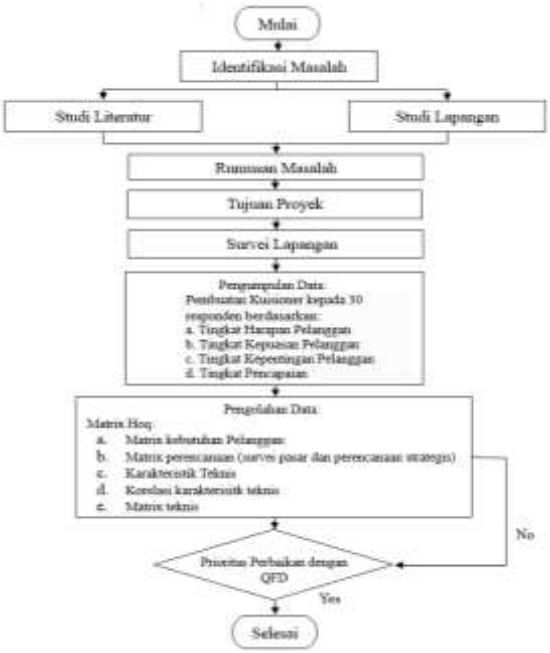
House of Quality yang sering disebut sebagai rumah kualitas, adalah tahap paling awal dalam penerapan metodologi QFD. Biasanya, matriks ini merupakan upaya untuk menerjemahkan suara pelanggan secara langsung ke dalam persyaratan teknis atau spesifikasi produk atau layanan yang akan diproduksi [12].

Pengertian Kuisoner

Kuisioner atau yang disebut juga angket adalah sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna [13]

METODE

Penelitian ini dilakukan pada rumah makan Soto Pak As'At yang terletak di Jln. Sidotopo Surabaya. Metode penelitian ini berisi proses awal hingga akhir penelitian yang dilakuakan untuk mengidentifikasi dan menganalisa proses pelayanan yang ada pada rumah makan soto pak As'At. Metodologi penelitian dinyatakan dalam Gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart* Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Data I

Data yang digunakan pada proyek ini merupakan data yang berasal dari data sekunder dan primer, dimana data primer diperoleh dari kuesioner yang kemudian diberikan kepada 30 responden sebagai konsumen dari rumah makan soto Pak As'At. Tujuan dari kuisioner ini untuk mengidentifikasi *voice of customer* (VOC) diantaranya terkait dengan atribut yang telah ditetapkan. Kemudian juga menentukan respon teknis.

Tabel 1. Identifikasi *Voice of Costumer*

No	Dimensi	Indikator	*Voice of Customer*
1.	*Tangible*	Fasilitas rumah makan	Tersedia tempat parkir yang cukup luas (1.1) Kebersihan pada tempat makan (1.2)
		Pegawai rumah makan	Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan (1.3)
		Perlengkapan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan	Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain (1.4)
2.	*Reliability*	Kehandalan pegawai	Ketepatan waktu pelayanan (2.1)
		Pelayanan pegawai yang cukup memuaskan	Kejelasan penyampaian terkait menu makanan (2.2)
3.	*Responsiveness*	Kesigapan dalam dalam melayani konsumen	Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran (3.1) Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan (3.2)
		Kecepatan dalam respon pesanan pelanggan	Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak (3.3)
4.	*Assurance*	Kesopanan pada pegawai pada saat pelayanan	Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun (4.1) Menanggapi keluhan dengan rendah hati (4.2)
		Pegawai yang cukup memberi kepercayaan pada pelayanan (kreadibilitas)	Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai (4.3)

No	Dimensi	Indikator	*Voice of Customer*
5.	*Empathy*	Pelayan interaktif dimana dapat memahami keinginan konsumen	Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia (5.1) Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan (5.2)

Tabel 2. Identifikasi *Respon Teknis*

Voice of Customer	Respon Teknis
Tersedia tempat parkir yang cukup	Membuka tempat parkir insidentil ketika ramai pengunjung
Kebersihan pada tempat makan	Selalu membersihkan rumah makan pada saat pengunjung selesai berkunjung
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	Membentuk karakter karyawan yang selalu menjaga kebersihan
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	Menyediakan spanduk atau buku menu pada tiap meja
Ketepatan waktu pelayanan	Membuat jadwal antrian pemesanan
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	Mempelajari menu yang tersedia dengan baik
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	Menempatkan pegawai profesional dalam kasir
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	Selalu update terkait feedback yang diberikan oleh pelanggan
Kecepatan pelayanan oleh kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	Menggunakan Digital Aplikasi dalam Kasir
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	Membentuk karyawan yang dapat ramah dan sopan
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	Menerima feedback dengan baik
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	Penggantian makanan sesuai dengan keluhan 100%
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	Membentuk karyawan yang percaya diri
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	Membuat komitmen antar karyawan dan manajemen yang baik

Pembahasan Data II

Berdasarkan dari data *voice of customer* (VOC) yang telah diidentifikasi, selanjutnya akan dibuat dari hasil kuesioner tertutupnya. Kuesioner tertutup disajikan dalam bentuk pengisian angka sehingga responden dapat memilih pada kolom atau tempat dengan nilai yang sesuai. Dengan nilai skala 1-5, berikut keterangan nilai skala pada kuisioner:

Keterangan:
1: Tidak terlalu penting
2: Tidak penting
3: Cukup penting
4: Penting
5: Sangat penting

Di bawah ini adalah hasil rekapitulasi dari masing-masing atribut terhadap tingkat kepentingan, kepuasan, harapan dan pencapaian dari pelanggan dan tingkat prioritasnya:

Tabel 3. Atribut Kepentingan

Atribut Kepentingan	Nilai	Prioritas
Tersedia tempat parkir yang cukup luas	4,14	3
Kebersihan pada tempat makan	4,23	1
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	4,13	4
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	4,05	7
Ketepatan waktu pelayanan	4,18	2
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	3,85	14
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	4,06	6
Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	3,88	13
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	4,01	10
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	4,04	8
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	3,88	12
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	4,07	5
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	3,99	11
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	4,03	9

Tabel 2. Atribut Kepuasan

Atribut Kepuasan	Nilai	Prioritas
Tersedia tempat parkir yang cukup luas	4,1	1
Kebersihan pada tempat makan	3,9	4
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	3,8	14
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	3,9	5
Ketepatan waktu pelayanan	4,0	2
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	3,9	6
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	3,8	11
Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	3,8	12
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,9	7
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	3,9	8
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	4,0	3
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	3,9	9
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	3,9	10
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	3,8	13

Tabel 3. Atribut Harapan

Atribut Harapan	Nilai	Prioritas
Tersedia tempat parkir yang cukup luas	3,9	5
Kebersihan pada tempat makan	3,9	6
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	3,8	10
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	3,8	11
Ketepatan waktu pelayanan	4	2
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	4	3
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	4,1	1
Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	3,9	9
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,8	12
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	3,9	7
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	3,8	13
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	4	4
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	3,9	8
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	3,7	14

Tabel 4. Atribut Pencapaian

Atribut Pencapaian	Nilai	Prioritas
Tersedia tempat parkir yang cukup luas	3,9	12
Kebersihan pada tempat makan	4	6
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	4,3	1
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	4,1	3
Ketepatan waktu pelayanan	3,9	9
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	4	7
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	3,9	10
Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	4,2	2
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	3,9	11
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	4,1	4
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	4	8
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	4,1	5
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	3,8	13
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	3,8	14

Perhitungan Nilai *Improvement Ratio*

Perhitungan ukuran dari usaha yang dilakukan para pengambil keputusan di perusahaan untuk meningkatkan *evaluation score* (tingkat kepuasan) dari sebuah atribut produk berdasarkan *voice of customer*. Dengan Rumus:

$$Improvement\ Ratio = \frac{\text{nilai harapan}}{evaluation\ score\ (\text{tingkat kepuasan})} \text{..... (1)}$$

$$Improvement\ ratio = \frac{4{,}1}{3{,}8} = 1{,}08$$

Tabel 5. Nilai *Improvement Ratio*

Atribut	*Improvement Ratio*
Tersedia tempat parkir yang cukup luas	0,95
Kebersihan pada tempat makan	0,99
Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	1,01
Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	0,95
Ketepatan waktu pelayanan	1,01
Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	1,02
Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	1,08
Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	1
Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	0,98
Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	0,99
Menanggapi keluhan dengan rendah hati	0,95
Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	1,02
Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	1
Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	0,98

Perhitungan Nilai *Sales Point*

Sales point adalah perhitungan informasi yang berisi kemampuan menjual produk atau jasa (pelayanan) berdasarkan seberapa baik setiap suara konsumen itu akan terpenuhi. Penetapan nilai Sales Point didasarkan pada nilai ItC (*Important to Customer)* Untuk kebutuhan konsumen dengan nilai ItC > 3, maka ditetapkan nilai *Sales Point* sebesar 1,5 (*Strong Sales Point*) apabila kebutuhan tersebut terpenuhi maka akan terjadi peningkatan penjualan. Untuk kebutuhan konsumen dengan nilai < 2 ItC ≤ 3, maka ditetapkan nilai *Sales Point* sebesar 1,2 (*Medium Sales Point*) apabila kebutuhan tersebut

terpenuhi maka akan terjadi peningkatan penjualan, walau tidak terlalu besar [14]. Nilai yang akan diambil dari produk ini adalah 1,5 dikarenakan rata-rata nialia ItC = 4,03. Maka penetapan niali sales point digunakan 1,5 *strong sales point*

Perhitungan Nilai *Raw Weight*

Raw weight adalah bobot atribut yang termasuk dalam matriks kebutuhan konsumen. Berat totalnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut [14]:

$$Raw\ Weight = \text{IC x IR x SP} \dots\dots\dots (2)$$

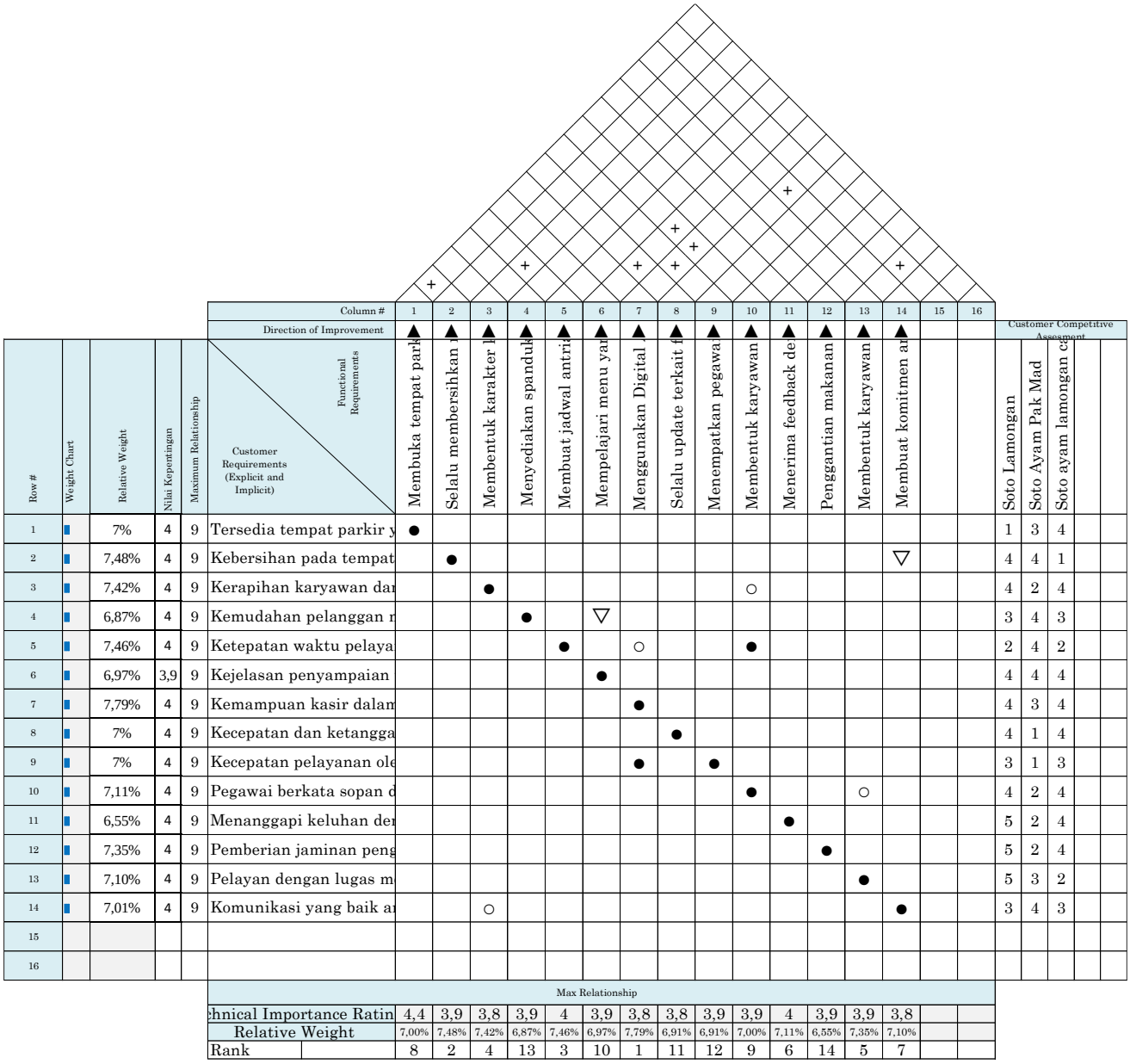
Berikut merupakan hasil perhitungan *raw weight* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Perhitungan *Raw Weight*

No.	*Atribut*	*Raw Weight*	*NRW %*
1.	Tersedia tempat parkir yang cukup luas	5,90	6,99%
2.	Kebersihan pada tempat makan	6,28	7,44%
3.	Kerapihan karyawan dan kebersian karyawan	6,26	7,41%
4.	Kemudahan pelanggan membaca menu dan ketersediaan tempat tisue dan lain-lain	5,77	6,84%
5.	Kejelasan penyampaian terkait menu makanan	6,33	7,50%
6.	Ketepatan waktu pelayanan	5,89	6,98%
7.	Kemampuan kasir dalam menghitung cepat bill pembayaran	6,58	7,79%
8.	Kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	5,82	6.90%
9.	Kecepatan pelayanan kasir, terutama jika pelanggan terlalu banyak	5,89	6,99%
10.	Pegawai berkata sopan dan dapat menyampaikan menu secara santun	6,00	7,11%
11.	Menanggapi keluhan dengan rendah hati	5,53	6,55%
12.	Pemberian jaminan penggantian menu makanan jika ditemukan makanan yang kurang sesuai	6,23	7,38%
13.	Pelayan dengan lugas menyampaikan menu tersedia	5,99	7,09%
14.	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan dalam pelayanan	5,92	7,02%

Dari tabel di atas didapatkan hasil bahwa nilai *raw weight* dan *normalized raw weight* terbesar tedapat pada atribut “Kemampuan kasir dalam menghitung cepat *bill* pembayaran” dengan nilai *raw weight* sebesar 6,58 dan persentase *normalized raw weight* sebesar 7,79%.

Hasil *Matrix House of Quality*



Row #	Weight Chart	Relative Weight	Nilai Kepentingan	Maximum Relationship	Customer Requirements (Explicit and Implicit) \ Functional Requirements	1 Membuka tempat parki	2 Selalu membersihkan	3 Membentuk karakter k	4 Menyediakan spanduk	5 Membuat jadwal antri	6 Mempelajari menu ya	7 Menggunakan Digital	8 Selalu update terkait	9 Menempatkan pegawa	10 Membentuk karyawan	11 Menerima feedback de	12 Penggantian makanan	13 Membentuk karyawan	14 Membuat komitmen a	15	16	Soto Lamongan	Soto Ayam Pak Mad	Soto ayam lamongan ca		
					Column #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Customer Competitive Assesment				
					Direction of Improvement	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲							
1		7%	4	9	Tersedia tempat parkir y	●																1	3	4		
2		7,48%	4	9	Kebersihan pada tempat		●												▽			4	4	1		
3		7,42%	4	9	Kerapihan karyawan dar			●							○							4	2	4		
4		6,87%	4	9	Kemudahan pelanggan r				●		▽											3	4	3		
5		7,46%	4	9	Ketepatan waktu pelaya					●		○			●							2	4	2		
6		6,97%	3,9	9	Kejelasan penyampaian						●											4	4	4		
7		7,79%	4	9	Kemampuan kasir dalam							●										4	3	4		
8		7%	4	9	Kecepatan dan ketangga								●									4	1	4		
9		7%	4	9	Kecepatan pelayanan ole							●		●								3	1	3		
10		7,11%	4	9	Pegawai berkata sopan d										●			○				4	2	4		
11		6,55%	4	9	Menanggapi keluhan der											●						5	2	4		
12		7,35%	4	9	Pemberian jaminan peng												●					5	2	4		
13		7,10%	4	9	Pelayan dengan lugas m													●				5	3	2		
14		7,01%	4	9	Komunikasi yang baik a			○											●			3	4	3		
15																										
16																										
					Max Relationship																					
					Technical Importance Ratin	4,4	3,9	3,8	3,9	4	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	4	3,9	3,9	3,8								
					Relative Weight	7,00%	7,48%	7,42%	6,87%	7,46%	6,97%	7,79%	6,91%	6,91%	7,00%	7,11%	6,55%	7,35%	7,10%								
					Rank	8	2	4	13	3	10	1	11	12	9	6	14	5	7								

Gambar 2. Matrix *House of Quality*

Dari hasil matrix *House of Quality* di atas didapatkan prioritas respon teknis yakni penggunaan digital aplikasi pada area kasir untuk mempermudah perhitungan pendapatan selama penjualan dengan nilai bobot sebesar 7,79 dan mendapatkan *rangking* 1. Hal ini menjadikan penggunaan menggunakan digital aplikasi pada area kasir merupakan prioritas perbaikan masalah dalam terhambatnya pemabyaran *bill* pada area kasir Rumah Makan Soto Pak As'At.

KESIMPULAN

Hasil penelitian proyek menggunakan survei kuesioner menghasilkan pendapat pelanggan dan tanggapan teknis yang berguna untuk membangun *house of quality*. Pada *house of quality*, prioritas respon teknis dengan peringkat tertinggi adalah menggunakan digital aplikasi pada area kasir. "Dengan nilai bobot 7,79 dan mendapatkan *rangking* 1. Dengan demikian Pengadaan aplikasi digital sebagai alat bantu perhitungan mesin kasir." diharapkan dapat membantu rumah makan Pak As'At dalam mengurai tumpukan pelanggna pada saat pembayaran di area kasir.

DAFTAR PUSTAKA

[1] K. Rohmah and A. Badi', "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Pasar Pada Toko Roti Merah Delima Kediri," *J. At-Tamwil Kaji. Ekon. Syariah*, vol. 2, no. 2, pp. 218–236, 2020, doi: 10.33367/at.v2i2.1450.

[2] H. Syafarani, "Analisis Key Performance Indicator (KPI) Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai)," *Tesis*, pp. 1–116, 2020.

[3] F. R. Suryaningtyas, S. A. Nugraheni, and A. Mawarni, "Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal yang Berhubungan dengan Kinerja Bidan Desa dalam Kunjungan Neonatal di Kabupaten Pati," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 2, no. 02, pp. 123–131, 2014.

[4] S. Widjoyo, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014.

[5] "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar / J. Supranto | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau." https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=27842 (accessed Oct. 20, 2024).

[6] Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.

[7] F. Pravitasari, "Perancangan Produk Minuman Kunyit Asam Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)(Studi Kasus Pada Usaha Minuman Kunyit Asam Dapur …," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, pp. 14232–14241, 2024, [Online]. Available: https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11861%0Ahttps://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/11861/8267

[8] E. M. Hijeriah, L. Suryani, and L. Kurniawati, "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai," *Pendidik. dan Konseling*, vol. 4, no. 4, pp. 6430–6443, 2022.

[9] D. K. Dimas and E. Soliha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang," *YUME J. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 348–358, 2022, doi: 10.37531/yume.vxix.553.

[10] D. A. I. A. Dani and Said Salim Dahda, "Analisis kecacatan produk menggunakan metode statistical quality control di PT. XYZ," *JENIUS J. Terap. Tek. Ind.*, vol. 3, no. 2, pp. 103–113, 2022, doi: 10.37373/jenius.v3i2.324.

[11] D. Program, S. Pendidikan, G. Sekolah, and U. S. Dharma, "Buku teknik penyusunan instrumen penelitian".

[12] F. G. Siregar, B. Mustari, and D. Pujiargo, "Rancang Bangun Alat Pemanggil Petugas Pemadam Kebakaran Dengan Menggunakan Metode Qfd Di Wilayah Dbal," *UJoST-Universal J. Sci. …*, vol. 2, no. 2, 2023, [Online]. Available: http://ujost.org/index.php/journal/article/view/124%0Ahttps://ujost.org/index.php/journal/article/download/124/47

[13] (Arifianto et al., n.d.)*Arifianto: Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel... - Google Scholar*. (n.d.). Retrieved October 20, 2024, from https://scholar.google.com/scholar?cluster=8437887103685099710&hl=en&oi=scholarr

[14] Siregar, F. G., Mustari, B., & Pujiargo, D. (2023). Rancang Bangun Alat Pemanggil Petugas Pemadam Kebakaran Dengan Menggunakan Metode Qfd Di Wilayah Dbal. *UJoST-Universal Journal of Science …*, *2*(2). http://ujost.org/index.php/journal/article/view/124%0Ahttps://ujost.org/index.php/journal/article/download/124/47