

# **Forum Agribisnis**

*Agribusiness Forum*

**Analisis Risiko Produksi Wortel Dan Bawang Daun  
di Kawasan Agropolitan Cianjur Jawa Barat**  
Mila Jamilah dan Popong Nurhayati

**Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)  
Dalam Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan  
Restoran Pringjajar**  
Hepi Risenasari dan Henny K. S. Daryanto

**Analisis Daya saing Komoditas Unggulan Perikanan Tangkap  
Kabupaten Sukabumi**  
Achmad Fadillah dan Yusalina

**Efisiensi Teknis dan Ekonomis Usahatani Padi Pandan Wangi  
(Kasus di Kecamatan Warung Kondang, Kabupaten Cianjur)**  
Rossana Podesta dan Dwi Rachmina

**Model Usahatani Terpadu Sayuran Organik-Hewan Ternak  
(Studi Kasus: Gapoktan Pandan Wangi, Desa Karehkel,  
Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat)**  
Firza Maudi dan Nunung Kusnadi

**Analisis Kelayakan Pengembangan Usaha Ternak Kambing Perah  
(Kasus : Peternakan Prima Fit, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor)**  
Triana Gita Dewi dan Narni Farmayanti



**Program Studi Magister Sains Agribisnis**  
**Departemen Agribisnis**  
**Fakultas Ekonomi dan Manajemen - IPB**

# Forum Agribisnis

Vol 1 No 1 Maret 2011

ISSN 2252-5491

## SUSUNAN REDAKSI

### Penanggung jawab :

Ketua Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor

### Dewan Redaksi:

Ketua : Prof. Dr. Ir. Rita Nurmalina, MS  
Anggota : 1. Dr. Ir. Ratna Winandi, MS  
2. Dr. Ir. Anna Fariyanti, MS.  
3. Dr. Ir. Amzul Rifin, MA  
4. Ir. Dwi Rachmina, MS

### Mitra Bestari sebagai Penelaah Ahli :

1. Prof. Dr. Bustanul Arifin (Universitas Lampung)
2. Prof. Dr. Ir. Masyhuri (Universitas Gajah Mada)
3. Prof. Dr. Ir. Achmad Suryana, MS (Kementerian Pertanian)
4. Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani, MS (Universitas Brawijaya)
5. Dr. Ir. Muhammad Firdaus, MS (Institut Pertanian Bogor)

### Redaktur Pelaksana:

1. Ir. Harmini, MS
2. Ir. Netti Tinaprilla, MM
3. Maryono, SP., MSc

### Administrasi dan distribusi:

1. Hamid Jamaludin Muhrim, Amd
2. Yuni Sulistyawati, S.AB

### Alamat Redaksi:

Magister Sains Agribisnis (MSA),  
Departemen Agribisnis,  
Fakultas Ekonomi dan Manajemen,  
Institut Pertanian Bogor  
Jl. Kamper Wing 4 Level 5, Kampus IPB Darmaga,  
Telp/Fax : (0251) 8629654,  
e-mail: forum.agribisnis@gmail.com; msaipb@gmail.com.

---

**FORUM AGRIBISNIS (FA)** adalah jurnal ilmiah sebagai forum komunikasi antar peneliti, akademisi, penentu kebijakan dan praktisi dalam bidang agribisnis dan bidang terkait lainnya. Tulisan bersifat asli berisi analisis empirik atau tinjauan teoritis dan review buku terbaru. Jurnal diterbitkan setiap semester pada bulan Maret dan September.

---

# DAFTAR ISI

## Forum Agribisnis

Volume 1, No. 1 – April 2011

<b>Analisis Risiko Produksi Wortel Dan Bawang Daun di Kawasan Agropolitan Cianjur Jawa Barat</b> Mila Jamilah dan Popong Nurhayati	1 – 19
<b>Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Restoran Pringjajar</b> Hepi Risenasari dan Henny K. S. Daryanto	20 – 38
<b>Analisis Daya saing Komoditas Unggulan Perikanan Tangkap Kabupaten Sukabumi</b> Achmad Fadillah dan Yusalina	39 – 57
<b>Efisiensi Teknis dan Ekonomis Usahatani Padi Pandan Wangi (Kasus di Kecamatan Warung Kondang, Kabupaten Cianjur)</b> Rossana Podesta dan Dwi Rachmina	58 – 75
<b>Model Usahatani Terpadu Sayuran Organik-Hewan Ternak (Studi Kasus: Gapoktan Pandan Wangi, Desa Karehkel, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat)</b> Firza Maudi dan Nunung Kusnadi	76 – 94
<b>Analisis Kelayakan Pengembangan Usaha Ternak Kambing Perah (Kasus : Peternakan Prima Fit, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor)</b> Triana Gita Dewi dan Narni Farmayanti	95 – 111

# **PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM PENENTUAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN PRINGJAJAR**

**Hepi Risenasari<sup>1)</sup> dan Henny K. S. Daryanto<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup> Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor  
hepi\_agb42@yahoo.co.id

## **ABSTRACT**

*Restaurant is a kind of service sector which has significant growth. One of restaurant which has to increase their service quality due to the competitive condition is Pringjajar. The purposes of this research were: 1) identify customer needs or WHATs and Technical needs or HOWs ; 2) to analyze implementation of QFD in increasing service quality of Pringjajar. This study conducted on Mei until June 2009. Primary data was collected from 60 consumers and Pringjajar's management. Quality Function Deployment (QFD) was applied to analyze the evident and compare with RM. Prima. The results show that quality position of Pringjajar is more than RM. Prima on some attributes. There are some attributes include in the matrix that valued based on competitive requirements, value target customers, sales points, onscale factors of Customer requirements. Absolute weights of customer requirements that needs to be prioritized is the comfortable and cleanliness of the room place. For the technical requirements, attributes value based on competitive assessment, value of the target requirements, degree of difficulty is used to calculate the Absolute weights and relatives weights of technical requirements. Based on absolute weights of technical requirements, the priority that most need to be improved are ripeninglater service. Based on relatives weights the attributes that should be improved are the same order priority of absolute weights. However, two actions should be improved to increase the service quality of Pringjajar (beginning from first priority) namely (1) improvement of quality of taste ; and (2) improvement of cooking process.*

**Keyword(s):** *Restaurant, Quality, Quality Function Deployment.*

## **ABSTRAK**

Restoran adalah usaha jasa yang memiliki pertumbuhan yang cukup signifikan. Banyaknya alternatif konsumen dalam membeli produk restoran dan sebagai upaya untuk meningkatkan pangsa pasar, menyebabkan Pringjajar memerlukan upaya untuk mendengarkan pelanggan atau yang sering disebut *listening to the voice of customer*. Tujuan Penelitian ini adalah (1) Mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan Restoran Pringjajar, (2) Mengkaji Penerapan QFD dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran Pringjajar.

Penelitian dilaksanakan selama bulan Mei-Juni 2009. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen Pringjajar dan pelanggan. Responden penelitian ini adalah pelanggan Restoran Pringjajar sebanyak 60 responden. Analisis data menggunakan metode deskriptif yang menjabarkan gambaran umum perusahaan. Sedangkan untuk

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Joint Degree Magister Sains Agribisnis, IPB – Gottingen Germany. Penerima Beasiswa Unggulan Biro Perencanaan Kerjasama Luar Negeri, Sekjen Kemendikbud - RI

menganalisis kualitas pelayanan Restoran Pringjajar digunakan metode QFD melalui matriks HOQ. RM. Pringjajar lebih baik dalam beberapa attributes dari pada R.M Prima. Atribut yang menjadi penilaian adalah persyaratan kompetitif, nilai sasaran pesyaratan pelanggan, poin penjualan, faktor skala kenaikan dari persyaratan pelanggan. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus dipenuhi oleh Restoran Pringjajar adalah Rasa yang khas,. Berdasarkan bobot absolut persyaratan teknik urutan prioritas yang harus dipenuhi Restoran Pringjajar adalah pelayanan, pemasakan, penyimpanan bahan baku, preparasi, suplai bahan baku, pencucian dan pembersihan ruangan. Bobot relatif persyaratan teknik tidak berbeda urutan prioritasnya dengan bobot absolut persyaratan teknik. Bagaimanapun, Pringjajar harus memperbaiki (1) Rasa makanan, dan (2) Proses pemasakan.

**Kata kunci :** Restoran, Kualitas, *Quality Function Deployment*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Ketatnya persaingan mendorong para produsen industri makanan untuk dapat menghasilkan jasa dan produk yang berdaya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar.(Gonzalez et al., dalam Weni 2006) Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan restoran Pringjajar perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, salah satunya melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan alat yang digunakan untuk pelaksanaan *Total Quality Mutu* (TQM) dalam pengembangan produk.Penerapan metode QFD dalam pengembangan produk diawali dengan pembentukan matriks atau sering disebut *House Of Quality* (HOQ). Matriks ini menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi sehingga produk yang dihasilkan akan dapat memenuhi keinginan konsumen (Nasution, 2005). Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah 1) mengidentifikasi kebutuhan konsumen WHATs ke dalam persyaratan teknik atau HOW, 2) menganalisis implementasi QFD.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Restoran Taman Pringjajar (Pringsewu Group), yang berlokasi di Jalan Raya Pemalang-Pekalongan Km 15 Kecamatan Comal, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Pemilihan competitor yaitu R.M. Prima, yang memiliki lokasi tidak jauh dari Restoran Pringjajar. Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan yaitu Mei-Juni 2009.

Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dari pihak Restoran Pringjajar dan pelanggan Pringjajar. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan, penelusuran kepustakaan melalui buku, data tahunan di Badan Pusat Statistik (BPS), literatur yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* yaitu dengan metode *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan dua kelompok responden yaitu responden konsumen dan responden perusahaan. Responden konsumen yang digunakan sebesar 60 responden dengan pertimbangan jumlah ini dianggap sudah

memenuhi syarat, yaitu minimal 30 responden untuk penelitian deskriptif. Sedangkan responden perusahaan adalah manajer dan *head departemen proses* dan *service*.

Analisis data menggunakan metode deskriptif yang menjabarkan gambaran umum perusahaan. Sedangkan untuk menganalisis kualitas pelayanan Restoran Pringjajar digunakan metode QFD melalui matriks HOQ. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data-data dalam penelitian ini adalah analisis *Microsoft Office Excel 2007*. Penilaian atribut menggunakan simbol-simbol, dan skala likert.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

Restoran Taman Pringjajar merupakan salah satu anak cabang dari Pringsewu, yaitu Sewurasa Grup. Manajemen Pringjajar merupakan bagian dari Perusahaan Pringsewu Grup yang memiliki struktur tersendiri. Seluruh aktivitas di restoran ini pertanggungjawabannya langsung kepada bagian direksi Pringsewu Grup yang ada di Purwokerto.

### Strategi Pemasaran

Terdapat tujuh unsur strategi pemasaran yang dilakukan pihak Pringjajar untuk mempengaruhi permintaan produknya. Tujuh unsur strategi pemasaran itu dikenal dengan 7P yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

#### 1) Produk (*product*)

Produk yang ditawarkan oleh Pringjajar berasal dari bahan baku yang berkualitas dan memiliki standar yang baku. Menu yang ditawarkan oleh Pringjajar sangat bervariasi, mulai dari variasi jenis minuman hangat dan dingin sampai variasi makanan. Dalam mengolah makanan dan minuman, Pringjajar telah memiliki standar operasional. Pringjajar menggunakan alat ukur dalam meramu sehingga takaran bahan baku yang digunakan untuk setiap produk jelas dan sama setiap kali diolah. Dengan begitu cita rasa yang diberikan setiap pemesanan produk yang sama tidak akan mengalami perubahan.

#### 2) Harga (*price*)

Harga bagi konsumen merupakan salah satu faktor yang paling sensitif dalam menentukan pilihan produk yang dibelinya. Hal ini dikarenakan harga adalah sejumlah uang atau bentuk lainnya yang bersedia dibayarkan oleh konsumen untuk mendapat suatu produk/jasa. Penetapan harga yang dilakukan Restoran Pringjajar terhadap produk kopi yang ditawarkan disesuaikan dengan biaya bahan baku yang ditetapkan pemasok, biaya produksi, biaya operasional perusahaan. Untuk harga minuman berkisar antara Rp.6000,- sampai dengan Rp.14.500,-. Sedangkan harga makanan yang ditawarkan per porsi

berkisar antara Rp. 5000,- sampai dengan Rp. 63.000,-.

3) Promosi (*promotion*)

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh Pringjajar dan Pringsewu Grup adalah salah satu kegiatan pemasaran yang ditonjolkan. Hal tersebut dapat dilihat dari papan iklan ataupun petunjuk promosi yang dapat ditemukan hampir diseluruh wilayah Kabupaten Pemalang dan sekitarnya. Promosi restoran Pringjajar dapat dibedakan menjadi dua bentuk yaitu promosi untuk personal atau perorangan dan promosi untuk instansi. Promosi personal dilakukan melalui papan iklan yang berisi jarak lokasi pringjajar dari papan iklan dipasang dan penawaran istimewa dari Restoran Pringjajar. Sedangkan promosi untuk instansi dilakukan melalui pendekatan langsung ke instansi di Kabupaten Pemalang bahkan instansi yang bersifat lokal, regional maupun nasional.

4) Tempat (*place*)

Lokasi Pringjajar berada di Jalan Raya Comal Baru-Pemalang. Letaknya sangat strategis yaitu berada di sisi jalan raya yang merupakan jalur Pantai utara antara Kabupaten Pemalang dan Kota Pekalongan. Meskipun jauh dari pusat kota Pemalang, akan tetapi lokasi Restoran terletak di jalan raya dan dapat ditempuh dengan berbagai

kendaraan baik kendaraan pribadi maupun angkutan umum.

5) Orang (*people*)

Restoran merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Oleh karena itu, pihak Pringjajar menyadari adanya konsumen yang harus dilayani disamping penyediaan produk makanan dan minuman. Pringjajar melalui karyawannya senantiasa menyambut konsumen yang datang dengan sikap dan tutur kata yang baik dalam berkomunikasi. Manajemen selalu menyarankan kepada karyawan untuk melayani konsumen sebaik mungkin karena konsumen adalah raja. Hal tersebut membuat karyawan selalu menerima setiap saran dan keluhan yang berasal dari konsumen. Karyawan yang bekerja di Pringjajar diutamakan berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dengan jurusan tata boga, hal ini untuk memudahkan manajemen dalam mempersiapkan karyawannya dalam menghadapi konsumen. Pihak Pringjajar juga menyediakan fasilitas penambahan keterampilan seperti kepribadian, penampilan fisik, dan keterampilan bahasa asing.

6) Bukti Fisik (*physical evidence*)

Sumber daya fisik dan layanan yang dimiliki oleh restoran Pringjajar sama dengan restoran Pringsewu Grup pada umumnya. Fasilitas-fasilitas yang tersedia

lengkap dan terjaga kebersihannya. Fasilitas-fasilitas pada Pringjajar ditata demi kenyamanan konsumen terutama konsumen yang melakukan perjalanan jauh.

7) Proses (*process*)

Pramusaji Pringjajar memiliki peran yang sangat penting dalam berhubungan dengan konsumen. Dengan kondisi Pringjajar dan tingkat penjualannya saat ini, pihak manajemen Pringsewu Grup merasa cukup dengan menggunakan satu pramusaji yang bertanggung jawab dalam kecepatan penyajian dan kecepatan proses transaksi.

Kecepatan penyajian merupakan hal yang penting bagi konsumen karena konsumen sebagian besar merupakan konsumen dalam perjalanan. Begitu juga halnya dengan kecepatan pembayaran. Selain pembayaran, proses juga mencakup bagaimana cara konsumen memesan makanan dan minuman. Konsumen yang berada di dalam Kota atau di daerah sekitar Pringjajar, bisa memesan makanan melalui *Delivery Order*. Untuk layanan konsumen yang sedang dalam perjalanan, konsumen bisa langsung menghubungi nomor Telepon Pringjajar dan memesan menu serta tempat duduk.

***Segmenting, Targeting, Positioning (STP)***

1) *Segmenting*

Pasar terdiri dari banyak pembeli yang berbeda dalam banyak hal,

misalnya keinginan, kemampuan keuangan, lokasi, sikap pembelian, dan praktek-praktek pembeliannya. Dari perbedaan-perbedaan tersebut dapat dilakukan segmentasi pasar. Beberapa aspek utama untuk mensegmentasi pasar adalah aspek geografis, demografis, psikografis, dan perilaku. Untuk Restoran Pringjajar, Aspek geografis berkaitan dengan penentuan tempat pemasaran produk. Daerah pemasaran produk adalah daerah Kabupaten Pemalang dan sekitarnya termasuk Pekalongan. Aspek Demografis berkaitan dengan usia dan jenis kelamin, Restoran Pringjajar tidak terlalu mensegmentasikan restoran untuk jenis kelamin atau usia tertentu.

Aspek psikografis dan perilaku berkaitan dengan bagaimana karakteristik konsumen berdasarkan lokasi. Karena lokasi yang berada di Jalan Raya Pantura, dimana jalan tersebut menghubungkan antara Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur, maka sebagian besar konsumen merupakan konsumen yang melakukan perjalanan baik untuk kepentingan Dinas maupun kepentingan pribadi lainnya. Selain itu letak restoran yang strategis juga sering digunakan masyarakat Pemalang dan sekitarnya untuk melakukan rapat atau acara-acara lainnya. Sehingga, restoran Pringjajar menawarkan menu yang cukup cepat dalam penyajian, jumlah toilet yang banyak dan bersih, serta dekorasi ruangan yang

menampung cukup banyak orang. Secara keseluruhan segmen pasar yang dituju oleh Restoran Pringjajar adalah masyarakat golongan menengah atas, yang sedang melakukan perjalanan ataupun konsumen lokal.

## 2) *Targeting*

Setelah segmen pasar diketahui selanjutnya perusahaan perlu melakukan analisis untuk dapat memutuskan berapa segmen pasar yang akan dicakup dan memilih segmen mana yang akan dilayani. Dalam hal ini, target usaha adalah konsumen “*Passing Guest*” atau konsumen yang sedang dalam perjalanan, yaitu sebesar 90 persen dan sebagian kecil adalah konsumen lokal yang memang sengaja datang ke Pringjajar.

## 3) *Positioning*

Setelah perusahaan memutuskan segmen pasar yang akan dimasuki selanjutnya perusahaan memutuskan posisi mana yang akan ditempati dalam relung pasar. Positioning yang diterapkan oleh pihak manajemen Pringjajar maupun Pringsewu Grup secara keseluruhan adalah restoran sebagai *one stop serving* yang menyajikan menu terbaik, layanan terbaik dengan suasana lokasi yang nyaman untuk tempat singgah perjalanan, berbisnis maupun rekreasi keluarga.

## Gambaran Umum Konsumen

Karakteristik konsumen diperlukan dalam penelitian ini untuk mengetahui keterkaitan antara konsumen dengan penilaian terhadap atribut-atribut di Restoran Pringjajar. Karakteristik konsumen yang beragam akan mempengaruhi pola pikir konsumen terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja karyawan terhadap atribut yang ditawarkan. Sebanyak 62 persen berjenis kelamin laki-laki, Usia rata-rata responden yang datang berusia antara 36-45 tahun yaitu sebesar 41,67 persen. Sebagian besar konsumen telah menikah yaitu sebanyak 80 persen. Tingkat pendidikan konsumen Pringjajar sebagian besar memiliki pendidikan formal sarjana yaitu sebanyak 62 persen. Pekerjaan konsumen yang datang ke restoran pringjajar terdiri dari berbagai macam pekerjaan, 32 persen wiraswasta, 26 persen PNS dan 18 persen pegawai swasta. Pendapatan rata-rata konsumen Pringjajar sebagian besar antara Rp. 2.500.000- Rp. 5.000.000,- sebanyak 42 persen, Rp.1000.000-Rp.2.500.000 sebesar 33 persen dan diatas Rp. 5.000.000 sebeanyak 17 persen. Karakteristik konsumen berdasarkan tempat tinggal dibagi dua yaitu luar daerah Pemalang sebesar 81,67 persen dan sisanya berasal dari Pemalang atau biasa disebut konsumen lokal yaitu sebesar 18,33 persen. (Lampiran 2)

## Penyusunan Matriks *House Of Quality* (HOQ)

- 1) Mendaftarkan Persyaratan Pelanggan  
Persyaratan pelanggan adalah hal-hal apa saja yang diinginkan dan

diharapkan oleh pelanggan Restoran Pringjajar. Persyaratan pelanggan yang diinginkan adalah rasa yang khas, tampilan menu yang menarik, ke higienisan makanan dan perlengkapannya, harga, porsi makanan dan minuman, keragaman dan variasi menu, kemudahan lokasi, kenyamanan tempat, kecepatan penyajian (<10 menit), kebersihan ruangan, keramahan dan kesopanan pramusaji, penjelasan pramusaji, kecepatan transaksi, tempat parkir yang luas dan nyaman, penataan eksterior dan interior, respon keluhan pelanggan dan iklan dan promosi. Daftar persyaratan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Lampiran 3.

2) Mendaftarkan Persyaratan Teknik

Persyaratan teknik adalah langkah bagaimana perusahaan menjawab hal-hal yang diinginkan pelanggan yang terdapat pada daftar persyaratan pelanggan dengan berbagai sumberdaya yang dimiliki perusahaan. Persyaratan teknik Restoran Pringjajar adalah suplai bahan baku, penyimpanan bahan baku, preparasi, pemasakan, pelayanan, pembersihan dan pencucian.

3) Penentuan Arah Pengembangan

Arah pengembangan atau *direct of improvement* (DOI) dari setiap persyaratan teknik penting untuk ditentukan karena informasi tersebut akan sangat membantu dalam

penentuan korelasi antar persyaratan teknik dalam penentuan target. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen Pringjajar diketahui bahwa semua arah pengembangan persyaratan teknik Restoran Pringjajar mempunyai arah pengembangan ditingkatkan, Hal tersebut karena pihak Pringjajar selalu berorientasi pada penambahan jumlah konsumen dari waktu ke waktu, sehingga baik kapasitas pengolahan produk dan pelayanan akan terus ditingkatkan. Hal ini juga sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

4) Pengembangan Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan (*What*) dan Persyaratan Teknik (*How*)

Setiap persyaratan teknik mungkin akan mempengaruhi lebih dari satu persyaratan pelanggan, begitupun sebaliknya. Hubungan yang terjadi antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dapat merupakan hubungan kuat, sedang, lemah atau tidak memiliki hubungan sama sekali dan untuk menunjukkan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik. Contoh hubungan kuat terjadi antara rasa dengan proses penyiapan produk dari mulai suplai bahan baku, penyimpanan bahan baku, dan pemasakan. Suplai bahan baku yang baik dan teratur, penyimpanan bahan baku sesuai dengan kondisi dan jenis bahan baku, serta kondisi

cuaca, pemasakan yang benar dan sesuai standar serta proses pemasakan dengan menggunakan takaran bumbu yang pas dapat menghasilkan rasa yang enak.

Contoh hubungan yang sedang terjadi antara harga dan penyimpanan bahan baku. Penyimpanan bahan baku yang benar dan baik mempengaruhi harga karena mempengaruhi nilai gizi, kondisi bahan baku (segar atau tidaknya bahan baku yang digunakan). Contoh hubungan yang lemah terjadi antara kecepatan penyajian dan penyimpanan bahan baku. Hal ini berkaitan dengan kondisi alat penyimpanan atau cara penyimpanan yang mengakibatkan cepat atau tidaknya bahan baku tersedia dan disajikan. Contoh yang tidak ada hubungan adalah Keramahan dan Kesopanan pramusaji dengan pemasakan.

5) Mengembangkan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik (*How*)

Matriks hubungan antar teknik atau *correlations* merupakan matriks yang berguna untuk mengidentifikasi persyaratan teknik mana saja yang saling mendukung dan saling bertentangan satu sama lainnya. Hubungan yang terjadi antar persyaratan teknik dapat berupa hubungan positif kuat, positif lemah, negatif lemah, negatif kuat, dan tidak memiliki hubungan sama sekali.

Hubungan positif kuat merupakan hubungan searah yang

sangat kuat. Apabila satu karakteristik proses mengalami peningkatan, akan berdampak kuat terhadap karakteristik proses lainnya. Contoh hubungan antar persyaratan teknik yang memiliki hubungan positif kuat adalah penyimpanan bahan baku dengan suplai bahan baku. Hal ini karena suplai bahan baku yang terlalu berlebihan akan menyebabkan bahan baku lebih lama di penyimpanan, atau dengan kata lain suplai bahan baku juga berhubungan dengan ruang atau kapasitas penyimpanan. Hubungan positif lemah juga merupakan hubungan yang searah. Namun dampak yang dihasilkan tidak terlalu kuat. Contoh hubungan antar persyaratan teknik yang memiliki hubungan positif lemah adalah hubungan antara suplai bahan baku dan pelayanan. Karena di pringjajar layanan yang cepat salah satunya tergantung pada tersedianya bahan baku.

Hubungan negatif merupakan hubungan yang berlawanan arah. Apabila suatu karakteristik mengalami peningkatan maka karakteristik proses lainnya akan mengalami penurunan. Contoh hubungan antar persyaratan teknik yang memiliki hubungan negatif lemah adalah penyimpanan bahan baku dengan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan dan keadaan makanan yang disajikan, apabila kapasitas penyimpanan terlalu tinggi maka akan menyebabkan kualitas bahan baku yang disajikan

turun, tetapi hal tersebut tidak berlaku seterusnya. Hubungan negatif kuat tidak terjadi antara persyaratan teknik Restoran Pringjajar.

6) Penilaian Kompetitif Pelanggan

Penilaian kompetitif pelanggan mencakup penilaian dimana posisi organisasi dibandingkan dengan pesaing terdekatnya dalam batasan persyaratan pelanggan. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan ke 60 responden didapatkan tiga posisi restoran pringjajar yaitu Titik kelemahan (*Catch-up position*) dimana konsumen menilai pelayanan yang diberikan R.M. Prima lebih baik dibandingkan Restoran Pringjajar. Atribut yang tergolong dalam posisi ini adalah atribut harga, keragaman dan variasi menu, kenyamanan tempat dan dekorasi ruangan.

Posisi selanjutnya adalah titik kekuatan (*position of current strength*) dalam hal ini konsumen menilai pelayanan yang diberikan Restoran Pringjajar lebih baik dibandingkan R.M. Prima, pada posisi ini restoran pringjajar harus mempertahankan kepemimpinannya dan terus mengawasi kinerja dari pesaing. Hampir semua atribut tergolong pada posisi ini. Atribut tersebut antara lain adalah tampilan menu, kecepatan penyajian, kemudahan lokasi, keramahan dan kesopanan pramusaji, tempat parkir yang luas dan nyaman, respon terhadap keluhan pelanggan dan

atribut promosi. Posisi yang terakhir yaitu peluang (*opportunity*) yaitu apabila atribut Restoran Pringjajar dan R.M. Prima dinilai sama-sama baik oleh konsumen. Pringjajar akan mendapatkan nilai tambah dalam promosi (*sales point*) apabila Pringjajar dapat memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan kepuasan atribut. Atribut yang tergolong pada posisi ini, yaitu rasa, ke higienisan makanan dan perlengkapannya, porsi makanan dan minuman, serta atribut kebersihan ruangan dan atribut kecepatan transaksi.

7) Mengembangkan Prioritas Persyaratan Pelanggan

a) Tingkat Kepentingan Pelanggan

Persyaratan pelanggan yang sangat penting keberadaanya atau mutlak harus ada dalam suatu restoran adalah rasa, ke higienisan makanan dan perlengkapannya, kemudahan lokasi, keramahan dan kesopanan pramusaji dan tempat parkir. Sedangkan persyaratan pelanggan yang harus ada adalah harga, porsi makanan dan minuman, keragaman dan variasi menu, kenyamanan tempat, kecepatan penyajian, penjelasan pramusaji, kecepatan transaksi, respon keluhan pelanggan dan promosi. Persyaratan pelanggan yang boleh ada boleh tidak, atau cukup diperhitungkan adalah tampilan menu dan penampilan pramusaji.

b) Nilai Sasaran Pelanggan

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan pelanggan dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan produk agar tidak berubah, memperbaiki produk atau membuat produk lebih baik dari pada pesaingnya. Berdasarkan nilai sasaran setiap persyaratan pelanggan, Pringjajar ingin mempertahankan tampilan menu, ke higienisan makanan dan perlengkapannya, porsi makanan, kecepatan penyajian, keramahan dan kesopanan pramusaji, penampilan pramusaji karena atribut tersebut dinilai sudah baik oleh konsumen. Persyaratan pelanggan yang perlu perbaikan adalah rasa, kebersihan ruangan, dekorasi ruangan, penjelasan pramusaji, respon dan keluhan pelanggan dan iklan dan promosi. Persyaratan pelanggan yang dianggap perlu perbaikan dan ingin membuat produk tersebut lebih baik dari pesaing adalah keragaman dan variasi produk dan kenyamanan tempat.

c) Faktor Skala Kenaikan

Faktor skala kenaikan adalah rasio antara nilai sasaran yang diterapkan manajemen perusahaan dengan tingkat kepuasan persyaratan pelanggan perusahaan yang dinilai oleh pelanggan. Persyaratan pelanggan yang memiliki nilai

faktor skala kenaikan di atas satu berarti semakin membutuhkan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala. Restoran Pringjajar membutuhkan perbaikan dalam hal rasa, dekorasi ruangan, keragaman dan variasi menu, serta kenyamanan tempat. Sedangkan persyaratan pelanggan yang tidak membutuhkan perbaikan adalah tampilan menu, ke higienisan makanan dan perlengkapannya, harga, porsi makanan dan minuman, kemudahan lokasi, kecepatan penyajian, keramahan dan kesopanan pramusaji, penampilan pramusaji, penjelasan pramusaji, kecepatan transaksi, tempat parkir, respon keluhan pelanggan dan promosi.

d) Poin Penjualan

Poin penjualan akan memberikan informasi dari pelanggan seberapa baik suatu persyaratan pelanggan akan membantu penjualan produk. contoh persyaratan pelanggan yang menolong penjualan adalah ke higienisan makanan dan minuman, tempat parkir, kecepatan penyajian, kemudahan lokasi dan kenyamanan tempat. Karena bagi sebagian besar pelanggan yang merupakan *passing guest*, persyaratan pelanggan tersebut yang membuat daya tarik dari restoran pringjajar untuk *disinggahi*. Sedangkan contoh persyaratan

- pelanggan yang cukup menolong penjualan adalah tampilan menu dan dekorasi ruangan (Lampiran 5).
- e) Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan  
Penentuan bobot absolut persyaratan pelanggan berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk dan pelayanan. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus dipenuhi oleh Restoran Pringjajar adalah Rasa yang khas, prioritas kedua adalah kenyamanan tempat dan kebersihan ruangan, urutan ketiga adalah ke higienisan makanan dan perlengkapannya, kemudahan lokasi, dan tempat parkir yang luas dan aman, urutan prioritas keempat adalah penataan eksterior dan interior ruangan, urutan prioritas kelima adalah kecepatan penyajian, kecepatan transaksi dan keramahan dan kesopanan pramusaji, urutan prioritas keenam adalah porsi makanan dan minuman, serta urutan prioritas yang terakhir adalah tampilan menu dan penampilan pramusaji. Implikasi QFD pada peningkatan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan dapat dilihat pada lampiran 4.
- 8) Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik
- a) Penilaian Kompetitif Teknik  
Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan kinerja persyaratan teknik perusahaan dengan pesaingnya, yaitu membandingkan Restoran Pringjajar dengan R.M Prima. Restoran Pringjajar dan R.M Prima dinilai lebih baik dari pada pesaingnya adalah pada atribut pelayanan dan pencucian. Hal ini karena pringjajar merupakan restoran dengan manajemen yang sudah memiliki standar baku dalam hal pelayanan. Atribut tersebut dapat menjadi kekuatan bagi Pringjajar. Pada posisi ini Resoran Pringjajar harus terus mempertahankan kekuatan tersebut. Sedangkan persyaratan teknik yang dinilai sama-sama baik dalam hal suplai bahan baku, penyimpanan bahan baku, preparasi, pemasakan dan pembersihan ruang. Pada posisi ini Restoran Pringjajar harus mempertahankan dan menjadikannya sebagai peluang untuk lebih baik dari pesaing.
- b) Nilai Sasaran Persyaratan Teknik  
Nilai sasaran yang ditetapkan Restoran Pringjajar adalah Restoran Pringjajar akan mempertahankan proses preparasi, pembersihan ruang dan pencucian. Sesuai dengan

penilaian perusahaan ketiga proses tersebut sudah dianggap baik karena telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ada. Persyaratan teknis yang perlu ditingkatkan adalah suplai bahan baku dan penyimpanan bahan baku. Suplai bahan baku ditingkatkan sesuai dengan orientasi perusahaan terhadap arah pengembangan yaitu perusahaan meningkatkan jumlah konsumen di tahun-tahun mendatang, begitu juga dengan penyimpanan bahan baku yang searah dengan suplai bahan baku. Persyaratan teknis yang perlu ditingkatkan agar dapat lebih baik dari pesaing adalah pemasakan dan pelayanan.

c) Derajat Kesulitan

Derajat kesulitan berguna sebagai bahan untuk mengevaluasi kemampuan manajemen mengimplementasikan perbaikan kualitas. Berdasarkan Lampiran persyaratan teknik yang dinilai sangat mudah dipenuhi adalah pencucian. Persyaratan teknik yang mudah dilaksanakan adalah penyimpanan bahan baku dan preparasi. Persyaratan teknik yang cukup mudah dilaksanakan adalah pembersihan ruangan dan suplai bahan baku. Serta persyaratan teknik yang sangat sulit dilaksanakan adalah pemasakan dan pelayanan.

d) Bobot Absolut dan Relatif Persyaratan Teknik

Restoran Pringjajar perlu memusatkan perhatian pada persyaratan teknik yang memiliki bobot absolute dan bobot relatif lebih tinggi. Perbedaan utama bobot absolut dan bobot relatif adalah bobot relatif juga mencakup informasi tentang faktor skala kenaikan dan poin penjualan. Sejalan dengan derajat kesulitan persyaratan teknik, keputusan dapat dibuat dengan memperhatikan dimana mengalokasikan sumberdaya untuk perbaikan kualitas. Berdasarkan bobot absolut persyaratan teknik urutan prioritas yang harus dipenuhi Restoran Pringjajar adalah pelayanan, pemasakan, penyimpanan bahan baku, preparasi, suplai bahan baku, pencucian dan pembersihan ruangan. Bobot relatif persyaratan teknik tidak berbeda urutan prioritasnya dengan bobot absolut persyaratan teknik. Implikasi QFD pada peningkatan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan bobot absolute persyaratan teknik dapat dilihat pada Lampiran 5.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis QFD, restoran Pringjajar memiliki beberapa keunggulan apabila dibandingkan

dengan pesaingnya. Akan tetapi, memerlukan perbaikan pada beberapa atribut. Berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan, persyaratan pelanggan yang perlu di prioritaskan adalah rasa yang memiliki bobot absolut tertinggi kemudian kenyamanan tempat dan kebersihan ruangan. Sedangkan untuk persyaratan teknik, berdasarkan perhitungan nilai absolut persyaratan teknik, prioritas persyaratan teknik yang paling perlu diperbaiki adalah pemasakan kemudian pelayanan. Bobot relative persyaratan teknik menghasilkan urutan prioritas yang sama dengan bobot absolut.

### Saran

- 1) Restoran Taman Pringjajar harus memfokuskan dan mencoba memperbaiki terhadap prioritas persyaratan pelanggan utama, yaitu rasa yang khas, karena rasa dari Restoran Pringjajar dinilai beberapa pengunjung sering berubah-ubah, dan sedikit tidak khas apabila dibandingkan dengan menu yang hampir sama di tempat makan lainnya
- 2) Agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, Restoran Pringjajar perlu melakukan *survey* kepuasan pelanggan setiap bulannya. Karena lingkungan usaha yang selalu dinamis membutuhkan perbaikan yang terus menerus sesuai dengan prinsip peningkatan mutu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [BPS] Badan Pusat Statistik. 2008. Pemalang dalam Angka 2008. Jakarta : Badan Pusat Statistik.
- [Disparbud] Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. 2008. Sistem Informasi : Data Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kabupaten Pemalang Tahun 2004-2008. Pemalang : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.
- Gazpers V. 1998a. *Manajemen Produksi Total Strategi Peningkatan Produktivitas Peningkatan Bisnis Global*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution MN. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sriwahyuni, Weni. 2006. Analisis divesifikasi produk minuman pada CV. Fauzi kabupaten bekasi propinsi jawa barat (manggunakan metode quality function deployment [ Skripsi]. Bogor : Program Studi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian, Instittut Pertanian Bogor

**Lampiran 1. Gambaran Umum Konsumen**

	Keterangan	Persentase (%)	Kumulatif (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37,00	37,00
	Perempuan	23,00	100,00
Usia (tahun)	≤ 25	15,00	15,00
	26 - 35	16,67	31,67
	36 - 45	41,67	58,34
	46 - 55	18,33	79,67
	>55	8,33	100,00
Status	Menikah	80,00	80,00
	Belum Menikah	12,00	100,00
Pendidikan	Pasca Sarjana (S <sub>2</sub> /S <sub>3</sub> )	10,00	10,00
	Sarjana (S <sub>1</sub> )	62,00	72,00
	Diploma (D <sub>3</sub> )	12,00	84,00
	SMA	15,00	99,00
	SMP	-	93,00
	SD	1,00	100,00
Pekerjaan	Pegawai Swasta	18,00	18,00
	Pegawai Negeri Sipil	26,00	44,00
	Wiraswasta	32,00	76,00
	Pelajar/Mahasiswa	5,00	81,00
	Pegawai BUMN	7,00	88,00
	Ibu Rumah Tangga	2,00	90,00
	Lainnya	10,00	100,00
Pendapatan (Rupiah)	< 500.000	-	00,00
	500.000-1.000.000	8,00	8,00
	1.000.000-2.500.000	33,00	41,00
	2.500.000-5.000.000	42,00	83,00
	5.000.000	17,00	100,00
Domisili	Pemalang	18,33	18,33
	Luar Pemalang	81,67	100,00

Lampiran 2. Matriks House Of Quality

	Pelayanan Pelanggan						Pelayanan Teknik								
	Suplai bahan baku	Penyimpanan	Preparasi	Pemasakan	Pelayanan	Pembersihan	Pencucian								
Rasa	•	•	○	•	•	○	○	3	3	5	4	1,33	1,5	10,00	1
Tampilan Menu Menarik	•	•	•	•	•	○	○	4	3	3	3	0,75	1,2	2,70	8
Kehigienisan Makanan	•	•	•	•	•	○	○	4	4	5	3	0,75	1,5	5,62	4
Harga	•	○	○	○	○	○	○	3	4	4	3	1,00	1,5	6,00	3
Porsi makanan dan Minuman	○	○	•	•	△	•	•	4	4	4	3	0,75	1,2	3,60	7
Keragaman dan Variasi Menu	○	•	○	•	•	•	•	4	5	4	5	1,25	1,2	6,05	3
Kemudahan Lokasi	○	•	○	•	•	•	•	4	3	5	3	0,75	1,5	5,62	4
Kenyamanan Tempel	△	○	○	○	•	•	△	4	5	4	5	1,25	1,5	7,50	2
Kecepatan Pelayanan	△	△	•	•	•	○	○	4	3	4	3	0,75	1,5	4,50	6
Kebersihan Ruangan	○	○	•	•	•	•	•	4	4	5	4	1,00	1,5	7,50	2
Keramahan dan Kesopanan Pramusaji								5	3	5	3	0,60	1,5	4,50	6
Penampilan Pramusaji								4	3	3	3	0,75	1,2	2,70	8
Penjelasan Pramusaji								4	3	4	4	1,00	1,5	6,00	3
Kecepatan Transaksi								4	4	4	3	0,75	1,5	4,50	6
Tempat Parkir Luas dan Nyaman								4	3	5	3	0,75	1,5	5,62	4
Penataan Ekstrior dan Interior Ruangan								3	5	3	4	1,33	1,2	4,80	5
Respon keluhan Pelanggan								4	3	4	4	1,00	1,5	6,00	3
Iklan dan Promosi								4	3	4	4	1,00	1,5	6,00	3
Restoran Pengajar R.M. Prima	4	4	4	4	4	4	4	Pengajar	R.M. Prima	4	4				
Penilaian kompetitif Teknik	4	4	4	4	4	4	4	Penilaian kompetitif pelanggan		4	4				
Derajat kesulitan Nilai sasaran	3	4	4	1	1	3	5								
Bobot Absolut	215	253	240	294	559	96	130								
Bobot Relatif	299	347	304	399	716	152	177								
	5	3	4	2	1	7	6								

Skala Likert lima angka		Kepentingan	Kinerja
	Bobot		
5	Sangat penting	Sangat baik	
4	Penting	Baik	
3	Cukup	Cukup	
2	Tidak penting	Tidak baik	
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak baik	

**Hubungan antara Persyaratan Pelanggan dan Persyaratan Teknik :**

- = Kuat (9)
- = Sedang (3)
- △ = Lemah (1)
- = Tidak ada hubungan (0)

**Hubungan antara Persyaratan teknik :**

- √ = Positif kuat (+9)
- √√ = Positif lemah (+3)
- x = Negatif lemah (-3)
- xx = Negatif kuat (-9)
- = Tidak ada hubungan (0)

**Poin Penjualan :**

- 1,0 = Tidak menolong dalam penjualan produk
- 1,2 = cukup menolong dalam penjualan produk
- 1,5 = Menolong dalam penjualan prod

**Lampiran 3. Implikasi QFD bagi Peningkatan Kualitas Layanan Pringjajar (Berdasarkan Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan)**

No.	Persyaratan Pelanggan	Implikasi Bagi Peningkatan Kualitas
1.	Rasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga Konsistensi rasa dan menjaga kualitas bahan makanan yang digunakan</li> </ul>
2.	Kenyamanan Tempat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjaga agar tetap nyaman dengan cara menjaga kesejukan ruangan (menyalakan pendingin ruangan), menyalakan lagu, menjaga sirkulasi udara, mengatur gelap dan terangnya ruangan (pencahayaan),</li> </ul>
	Kebersihan Ruangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sering memeriksa dan membersihkan bagian-bagian kotor dan dirasa dapat mengganggu kenyamanan. Pramusaji lebih tanggap membereskan sisa makanan di meja.</li> </ul>
3.	Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karena harga di restoran Pringjajar merupakan harga sesuai standar dari Pringsewu Grup, maka yang dapat dilakukan hanya menyediakan menu biasa dengan harga yang beragam.</li> </ul>
	Keragaman dan Variasi Menu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan menu-menu favorit dan mengurangi menu-menu yang kurang diminati, serta menambahkan menu makanan yang lebih khas contohnya seafood.</li> </ul>
	Penjelasan Pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian <i>briefing</i> secara berkala terutama untuk karyawan yang baru pindah ataupun karyawan magang baik informasi dalam restoran yang terbaru maupun informasi fasilitas umum daerah setempat.</li> </ul>
	Respon Keluhan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan sistem yang sudah ada dan diadakan uji kepuasan secara berkala. Memberikan materi kepada pramusaji mengenai tata cara menangani keluhan yang berbeda dan bagaimana menangani keluhan yang harus segera ditindak lanjuti.</li> </ul>
	Promosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan promosi yang sudah ada dan memperluas promosi ke daerah Lokal atau Peralang dan sekitarnya. Pramusaji lebih mempromosikan menu-menu apa saja yang ada di Restoran Pringjajar lengkap dengan keistimewanya masing-masing.</li> </ul>
4.	Kehigienisan Makanan dan Perlengkapannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan sistem yang sudah ada dan terutama meningkatkan kebersihan bagian preparasi dan dapur.</li> </ul>

**Lanjutan Lampiran 3. Implikasi QFD bagi Peningkatan Kualitas Layanan Pringjajar (Berdasarkan Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan)**

No.	Persyaratan Pelanggan	Implikasi Bagi Peningkatan Kualitas
4.	Kemudahan Lokasi Tempat Parkir yang Luas dan Nyaman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan keberadaan lokasi yang sudah sangat strategis</li> <li>• Menambah jumlah pohon dan member penanda areal mana yang menjadi tempat parkir dan area mana yang bukan tempat parkir</li> </ul>
5	Penataan Eksterior dan Interior Ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restoran Pringjajar dapat memperbaiki dengan cara penggunaan materi dekorasi yang lebih elegan dengan perpaduan warna yang tidak terlalu mencolok ataupun meriah. Penggunaan taplak dan hiasan dinding lain disesuaikan dengan warna dari interior ruangan.</li> </ul>
6.	Kecepatan Penyajian  Kecepatan Transaksi  Keramahan dan Kesopanan Pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan sistem 6 menit oke tanpa mempengaruhi kualitas rasa dan lebih memperhatikan dan memperhitungkan penyajian terutama pada kondisi ramai.</li> <li>• Mempertahankan sistem yang ada dan lebih memperhatikan keakuratan penghitungan uang.</li> <li>• Mempertahankan sistem yang ada, dan dijaga agar tidak turun atau bahkan berlebihan.</li> </ul>
7.	Porsi Makanan dan Minuman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diperhatikan porsi makanan untuk jenis pengunjung yang rombongan ataupun yang sendiri-sendiri. Sebaiknya Restoran Pringjajar menyediakan porsi dengan ukuran yang berbeda yaitu Kecil (K), Sedang (S), dan Besar (B).</li> </ul>
8.	Tampilan Menu yang Menarik Penampilan Pramusaji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan yang sudah ada</li> <li>• Mempertahankan yang sudah ada</li> </ul>

**Lampiran 4. Implikasi QFD Berdasarkan Bobot Absolut Persyaratan Teknik**

No.	Persyaratan Teknik	Implikasi Bagi Peningkatan Kualitas
1.	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperketat pelaksanaan SOP pelayanan kepada pelanggan, peningkatan kualitas SDM, dan lebih responsive terhadap keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan</li> </ul>
2.	Pemasakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• menyusun kembali spesifikasi proses pemasakan, yaitu; memperbaiki instruksi kerja operasi. Baik dari segi kemampuan Sumberdaya Manusia (SDM) dalam hal ini <i>Cooker</i> dan <i>helper</i>, dan pengaturan waktu, serta pengoperasian alat; Perbaikan kedua adalah pemilihan bahan baku, standar takaran bumbu yang pasti atau pengukuran berat dan proporsi bahan makanan yang digunakan.</li> </ul>
3.	Penyimpanan Bahan Baku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• memperbaiki alat penyimpanan dan pengawasan proses penyimpanan, mengingat kondisi cuaca yang panas dan berdebu, sehingga beberapa bahan baku mudah rusak dan kotor.</li> </ul>
4.	Preparasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pengawasan terhadap proses penanganan bahan sehingga keamanan pangan bisa terjaga.</li> </ul>
5.	Suplai Bahan Baku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan hubungan baik dengan pemasok sehingga tidak akan terjadi perubahan mutu, kelangkaan bahan baku dan keterlambatan pengiriman</li> </ul>
6.	Pencucian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan SOP pencucian yang sudah ada.</li> </ul>
7.	Pembersihan Ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan yang sudah ada dan lebih memperhatikan kecepatan pembersihan saat restoran sedang ramai.</li> </ul>