

ABSTRAK

Restoran Kapulaga adalah salah satu Restoran *Indonesian food* yang berdiri pada tahun 2012 yang berlokasi di jalan Jemur Sari No 270 Surabaya. Menu favorit dari Restoran ini adalah sop buntut dan terdapat berbagai fasilitas seperti tempat parkir, *meeting room*, *delivery service*, toilet dan *smoking area*. Jam layanan operasional di Restoran Kapulaga buka setiap hari mulai pukul 10.00-22.00 WIB.

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Restoran Kapulaga, maka pihak Restoran perlu menyusun strategi perbaikan kualitas layanan yang memuaskan konsumen. Penyusunan strategi ini dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL, model Kano dan QFD. Dari hasil rekapitulasi gap 1-5, yang mengalami gap 1 ada 5 atribut layanan, untuk gap 2 semua dimensi mengalami gap baik *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* maupun *assurance*, untuk gap 3 tidak terjadi kesenjangan untuk semua dimensi atribut layanan, untuk gap 4 hanya 1 dimensi yang mengalami kesenjangan dan untuk gap 5 ada 11 atribut yang mengalami kesenjangan. Integrasi dari model SERVQUAL-Kano diperoleh 8 atribut layanan yang memiliki skor kepuasan negatif dan yang berkategori *attractive* dan *one-dimensional*. Ke-8 atribut layanan tersebut adalah restoran memiliki ruang makan yang bersih, penampilan karyawan yang rapi dan menarik, waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman, karyawan mengucapkan selamat datang, terima kasih, dan permohonan maaf, cepat menanggapi saat konsumen memanggil dan kesediaan memberikan waktu, pemahaman dan kemampuan karyawan menjelaskan daftar menu, layanan *delivery* yang mudah dan cepat, dan karyawan mempunyai cukup pengetahuan mengenai menu yang ada. Atribut layanan inilah yang akan diperbaiki dan menjadi daftar *what* pada HOQ, sedangkan tingkat kepentingan *what* pada HOQ diperoleh dari perkalian skor kepuasan dengan kategori kano.

Terdapat 6 rancangan perbaikan yang diperoleh dari analisis QFD antara lain : mengadakan *training/briefing* untuk karyawan, melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dan pelaksanaannya dan membuat standar tentang penampilan karyawan, membuat standar mengenai tata cara pelayanan dan kebersihan ruang makan, mendesain sistem evaluasi layanan *delivery* dan membuat *banner* mengenai jam operasional. Yang menjadi fokus perbaikan untuk Restoran Kapulaga adalah mengadakan *training/briefing* untuk karyawan dan melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan dan pelaksanaannya.

Kata kunci: SERVQUAL, Kano, QFD, usulan perbaikan.

