

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis kuliner bertumbuh semakin pesat. Pada tahun 2018 ini semakin banyaknya bisnis kuliner yang bermacam-macam rupa. Restoran Gotri merupakan salah satu restoran di Surabaya yang buka di area Surabaya Timur. Restoran Gotri memiliki 2 cabang yaitu di Nginden dan Ngagel. Menurut beberapa website tentang *review* makanan, sudah cukup lama Restoran Gotri memiliki citra yang kurang baik pada pelayanannya. Hal ini sangat disayangkan karena Gotri memiliki menu yang enak dan harganya pun juga terjangkau. Sehingga Restoran Gotri perlu meningkatkan kualitas layanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Upaya perbaikan yang dilakukan menggunakan integrasi *SERVQUAL*, Kano, Kansei dan QFD untuk memperbaiki kualitas layanannya dan mencari solusi terbaik untuk dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen, mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, dan memberikan usulan solusi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk pengumpulan data dilakukan dengan dua tahap yaitu melakukan wawancara kepada konsumen dan menyebarkan kuesioner *SERVQUAL*, Kano, dan Kansei kepada 100 pelanggan Restoran Gotri. Setelah itu dilakukan pengolahan data *gap 5* dan menghitung skor kepuasan dari hasil kuisisioner yang telah diperoleh. Selanjutnya, dilakukan pengkategorian atribut layanan dengan metode Kano, yaitu *attractive*, *one dimensional*, *must be* dan *indifferent*. Namun, atribut yang diperbaiki lebih lanjut adalah hanya atribut berkategori *attractive*, *one dimensional*, dan *must be*. Integrasi metode *SERVQUAL* dan Kano dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan. Dari 16 atribut layanan, 8 atribut yang mengalami *gap 5* signifikan yaitu 2 atribut berkategori *attractive*, 2 atribut berkategori *one dimensional*, dan 4 atribut berkategori *must be*. Atribut-atribut tersebut beserta *Kansei words* yang mempengaruhinya yaitu “Karyawan murah senyum” dipengaruhi *Kansei word* ‘senang’ dan ‘ramah’, “Kecepatan datangnya makanan” dipengaruhi *Kansei word* ‘senang’ dan ‘puas’, “Karyawan melayani *customer* dengan ramah dan sopan” dipengaruhi *Kansei word* ‘ramah’ dan ‘santai’, “Pengucapan selamat datang, terimakasih dan maaf” dipengaruhi *Kansei word* ‘ramah’ dan ‘santai’, “Ketepatan pesanan yang datang dengan yang dipesan” dipengaruhi *Kansei word* ‘senang’, “Suhu didalam restoran” dipengaruhi *Kansei word* ‘nyaman’, “Fasilitas penunjang layanan” tidak dipengaruhi *kansei word* apapun dan “Penyediaan musik” dipengaruhi *Kansei word* ‘nyaman’, ‘senang’, ‘puas’, dan ‘tidak berisik’.

Usulan perbaikan layanan dilakukan dengan menggunakan metode QFD. Berdasarkan hasil dari QFD didapatkan 5 solusi perbaikan yang akan dilakukan untuk perbaikan layanan yaitu “Melakukan pengadaan *training* untuk karyawan”, “Pembuatan aplikasi ‘Gotri.id’”, “Pembuatan SOP dan WI”, “Penerapan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)”, “dan “pemberian garansi keramahan”.

Kata kunci: Restoran, *SERVQUAL*, Kano, QFD, *Kansei Engineering*