

Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Servqual, Kano, dan QFD Serta Perancangan Perbaikan Strategi Pemasaran di Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo

Danny Prasetya, Ir. Markus Hartono, S.T.,M.Sc.,Ph.D.,CHFP.,IPM.,, Gunawan, S.Si., M.B.A., Ph.D.)

Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya, Raya Kalirungkut, Surabaya 60293

Author: danny.prasetya1997@gmail.com

Abstract - In Indonesia, the culinary industry is growing rapidly and especially in Sidoarjo district the culinary industry continues to increase from year to year. With so many restaurants or restaurants in Sidoarjo district, it is certain that competition in the culinary industry is getting tougher in Sidoarjo district. Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo is a restaurant that provides processed chicken and fish food in Sidoarjo which has been established since 2016. During the establishment of the Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo restaurant until now there are still several unresolved problems and these problems are often become consumer complaints. For the marketing strategy carried out by Pak 'D' Sidoarjo Grilled Chicken, it is also considered a lack of innovation. Therefore, to improve service quality and cooking strategies, Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo needs to know current consumer satisfaction and what consumer needs must be met. So the method used to improve the quality of service at Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo uses SERVQUAL, Kano, and QFD. To improve the marketing strategy of Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo, the methods used are SWOT, STP, and Marketing Mix analysis. After collecting data, then calculating the gap 5 and the value of the satisfaction score on each attribute. After that, determine the service attributes according to the Kano category. Attributes with attractive and one-dimensional categories will be included in the HOQ analysis as a priority for improvement. By using the QFD method obtained 8 proposals for improving service quality and by using SWOT, STP, and Marketing Mix analysis obtained 5 proposals for improving marketing strategies

Keywords: Quality of Service, SERVQUAL, Kano, QFD, SWOT, Marketing Mix, Marketing

Abstrak - Di Indonesia, industri kuliner sangat berkembang pesat dan khususnya di kabupaten Sidoarjo industri kuliner terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan banyaknya restoran atau rumah makan yang berdiri di kabupaten Sidoarjo, dipastikan persaingan di industri kuliner semakin ketat di kabupaten Sidoarjo. Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo merupakan rumah makan yang menyediakan makanan olahan ayam dan ikan di Sidoarjo yang telah berdiri sejak tahun 2016. Selama berdirinya rumah makan Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo sampai sekarang masih terdapat beberapa masalah yang belum terselesaikan dan masalah tersebut sering menjadi keluhan konsumen. Untuk strategi pemasaran yang dilakukan oleh Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo juga dinilai kurang adanya inovasi. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kualitas layanan dan strategi pemasarannya maka Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo perlu mengetahui kepuasan konsumen saat ini serta apa saja kebutuhan konsumen yang harus dipenuhi. Maka metode yang digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan yang ada di Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo menggunakan SERVQUAL, Kano, dan QFD. Untuk memperbaiki strategi pemasaran yang ada pada Ayam Bakar Pak 'D' Sidoarjo metode yang digunakan adalah analisis SWOT, STP, dan Marketing Mix. Setelah dilakukan pengumpulan data, selanjutnya melakukan perhitungan gap 5 dan nilai skor kepuasan pada tiap atribut. Setelah itu melakukan penentuan atribut layanan sesuai kategori Kano. Atribut dengan kategori attractive dan one dimensional akan masuk kedalam analisis HOQ sebagai prioritas untuk diperbaiki. Dengan menggunakan metode QFD diperoleh 8 usulan perbaikan kualitas layanan dan dengan menggunakan analisis SWOT, STP, dan Marketing Mix diperoleh 5 usulan perbaikan strategi pemasaran

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Kano, QFD, SWOT, Marketing Mix, Pemasaran