

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN
DENGAN INTEGRASI METODE *DINING SERVICE QUALITY*
(DINESERV), *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT) DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT (QFD)
(Studi Kasus di Ayam Geprek Riski)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh:

YOLA OKTARILANI
NPM: 1910017311014



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENGAN
INTEGRASI METODE *DINING SERVICE QUALITY* (BINESERV), *ZONE
OF TOLERANCE* (ZOT), DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD)
(Studi Kasus di Ayam Geprek Riski)**

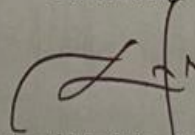
Oleh:

YOLA OKTARILANI
NPM: 1910017311014

Padang, 17 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Yesmizarti Muchtiar, S. T., M. T)
NIK/NIP : 970800376

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,



(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T.)
NIK/NIP : 1012097403

Jurusan Teknik Industri
Ketua Jurusan,



(Eva Suryani, S.T., M.T)
NIK/NIP : 971100371

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Yola Oktarilani
NPM : 1910017311014
Tempat/ Tanggal Lahir : Padang/ 14 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tetap : Jalan. Padang-Painan km. 23 Bandes Batung
Kel. Teluk Kabung Utara Kec. Bungus
Teluk Kabung, Kota Padang.

Nama Orang Tua
Nama Ayah : Syahril
Nama Ibu : Yulhaini
Alamat : Bungus



RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD Negeri 06 Cindakir
SMP : SMP Negeri 36 Padang
SMA : SMA Negeri 06 Padang
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Tinjauan 5s (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu Dan Shitsuke*) Pada PT. Taland Utama Karima Perkasa.
Tempat Kerja Praktek : PT. Taland Utama Karima Perkasa
Tanggal Kerja Praktek : 25 Juli-07 September 2022
Tanggal Seminar : 21 Desember 2022

TUGAS AKHIR

Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran
Dengan Integrasi Metode *Dining Service
Quality* (DINESERV), *Zone Of Tolerance*
(ZOT) Dan *Quality Function Deployment*
(QFD)

Tempat Tugas Akhir : Studi Kasus di Ayam Geprek Riski

Tanggal Seminar : 09 Agustus 2023

Padang, 09 Agustus 2023

(Yola Oktarilani)

1910017311014

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yola Oktarilani

NPM : 1910017311014

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Dengan Integrasi Metode *Dining Service Quality (DINESERV)*, *Zone Of Tolerance (ZOT)* Dan *Quality Function Deployment (QFD)*” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.**

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang,
17 Agustus 2023

Yang Menyatakan

(Yola Oktarilani)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:

Nama: Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa Saya telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Dengan Integrasi Metode *Dining Service Quality (DINESERV)*, *Zone Of Tolerance (ZOT)* Dan *Quality Function Deployment (QFD)***”. Dalam penilaian Saya, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 17 Agustus 2023

Pembimbing Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T NIK : 970800376	
---	---

ABSTRAK

Restoran Ayam Geprek Riski merupakan salah satu restoran yang berada disekitar Kampus 3 Bung Hatta. Salah satu restoran yang menyediakan banyak variasi rasa cabe yaitu sambal bawang, sambal original, sambal hijau, sambal kacang, sambal terasi dan sambal matah. Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan Restoran Ayam Geprek Riski menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, sehingga dapat berpotensi pada penurunan pelanggan yang datang ke restoran. Dalam mengatasi mengatasi ketidakpuasan pelanggan maka diperlukan perbaikan kualitas layanan. Untuk memperbaiki kualitas layanan maka digunakan metode *Dining Service Quality* (DINESERV) yang berguna untuk mengukur kepuasan pelanggan restoran pada 70 responden dengan 17 atribut. Integrasi dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) dilakukan dengan memilih standard minimum kepuasan pelanggan yaitu 3 untuk mendapatkan atribut yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan atau atribut yang keluar dari batas minimal kepuasan pelanggan yaitu ada 6 atribut. Atribut tersebut dianalisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Hasil akhir *Hose of Quality* Restoran Ayam Geprek Riski, didapatkan prioritas tertinggi yaitu pencahayaan yang tepat. Secara *Customer Compotitive Assessment* (CCA), Restoran I'am RAMUAK lebih unggul dari kedua Restoran baik dari segi kualitas pelayanan maupun fasilitas yang diberikan karena pemilik restoran ini menemukan peluang untuk meningkatkan bisnis I'am ramuak dengan melihat restoran sekitar seperti fasilitas yang kurang memadai, parkir sembarangan, ruang makan yang kurang nyaman serta tempat antrian pemesanan dan pembayaran yang disamakan. Dengan ini Restoran I'am Ramuak mendapatkan celah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga fasilitas yang lebih diberikan restoran terhadap keinginan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, DINESERV, ZOT, HOQ, QFD.

ABSTRACT

Ayam Geprek Riski Restaurant is one of the restaurants around Campus 3 Hatta. One restaurant that provides many variations of chili flavors is chili sauce, original chili sauce, green chili sauce, peanut sauce, shrimp paste and matah sauce. Complaints felt by customers of Ayam Geprek Riski Restaurant cause discomfort and dissatisfaction, which can potentially lead to a decrease in customers coming to the restaurant. In overcoming customer dissatisfaction, it is necessary to improve service quality. To improve service quality, the Dining Service Quality (DINESERV) method is used which is useful for measuring restaurant customer satisfaction in 70 respondents with 17 attributes. Integration with the Zone of Tolerance (ZOT) method is carried out by choosing the minimum standard of customer satisfaction, which is 3 to get attributes that do not meet customer satisfaction or attributes that are out of the minimum limit of customer satisfaction, which is 6 attributes. These attributes are analyzed using Quality Function Deployment (QFD) to get improvement recommendations. The final result of House of Quality of Geprek Riski Chicken Restaurant is the highest priority, namely the right lighting. In terms of Customer Competitive Assessment (CCA), I'am RAMUAK Restaurant outperforms both restaurants both in terms of service quality and facilities provided because the owner of this restaurant finds opportunities to improve I'am ramuak business by looking at surrounding restaurants such as inadequate facilities, careless parking, uncomfortable dining rooms and equalized ordering and payment queues. With this, I'am Ramuak Restaurant gets a gap to improve the quality of service and also facilities that are more provided by the restaurant to the wishes of customers.

Keywords: *Customer Satisfaction, DINESERV, ZOT, QFD.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, rasa puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah S.W.T atas semua nikmat yang telah diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Dengan Integrasi Metode *Dining Service Quality* (DINESERV), *Zone Of Tolerance* (ZOT) Dan *Quality Function Deployment* (QFD)”**.

Shalawat dan salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan semesta alam, pemimpin segala umat yakni nabi besar Muhammad SAW. Sehingga kita dapat menikmati ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran demi perbaikan laporan ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.

Padang, 17 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas semua nikmat yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Ar-Rahman, Ar-Rahim.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Syahril dan Ibu Yulhaini yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi setiap langkah yang penulis tempuh dalam pendidikan. Terima kasih atas doa dan harapan terbaik yang ada untuk penulis.
3. Ibu Eva Suryani S.T. M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
4. Kepada keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas motivasi yang diberikan pada penulis.
5. Ibu Dessi Mufti, S.T. M.T selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, waktu, ilmu serta kesabaran dalam membimbing dan menghadapi kecemasan penulis. Terimakasih untuk segalanya sehingga membuat penulis percaya diri dalam menulis Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
8. Kepada rekan-rekan satu bimbingan Tugas Akhir yang berjuang dalam membuat Tugas Akhir.
9. Kawan-kawan “Maintenent” yang telah banyak membantu dan memberikan masukan terhadap penyelesaian laporan Tugas Akhir.
10. Kepada bunda eli muharni atas bantuan dan kesediaannya untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian di Restoran ayam Geprek Riski.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini.

Padang, 17 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Asumsi	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1. Kualitas Pelayanan	5
2.1.1. <i>Karakteristik Kualitas Pelayanan</i>	5
2.2. <i>Service Quality</i>	7
2.3. <i>Dining Service Quality (DINESERV)</i>	8
2.4. <i>Zone Of Tolerance (ZOT)</i>	10

2.4.1. <i>Desired Service</i>	10
2.4.2. <i>Adequate Service</i>	12
2.5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
2.6. <i>Purpose Sampling</i>	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Pendahuluan.....	17
3.2. Studi Pustaka	17
3.3. Identifikasi Masalah	18
3.4. Pengumpulan Data	18
3.5. Pengolahan Data.....	19
3.6. Analisa dan Pembahasan	21
3.7. Penutup.....	21

BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	24
4.1.2. <i>Data Kuesioner</i>	24
4.1.2.2. Kuesioner Tertutup	24
4.2. Pengolahan Data	26
4.2.1. <i>Uji Validitas</i>	30
4.2.2. <i>Uji Reliabilitas</i>	30
4.2.3. <i>Perhitungan Gap</i>	30
4.2.3.1. <i>Ranking Gap Keseluruhan</i>	31
4.2.3.2. <i>Perhitungan Gap Setiap Dimensi</i>	32
4.4. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	34

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Kuesioner	47
5.2. Analisa Uji Validitas	47
5.3. Analisa Uji Reliabilitas	48
5.4. Analisa <i>Dining Service Quality (DINESERV)</i>	48
5.5. <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i>	51

BAB VI KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan	54
6.2. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel Dari Tiga Jurnal.....	24
Tabel 4.1 Variabel Dari Tiga Jurnal (Lanjutan).....	24
Tabel 4.2 Variabel Yang Terpilih Kuesioner Semiterbuka	25
Tabel 4.3 Variabel Terpilih	25
Tabel 4.3 Variabel Terpilih (Lanjutan)	26
Tabel 4.4 Variabel Kuesioner Tertutup.....	27
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan	28
Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan.....	29
Tabel 4.7 Rekapitulasi Validitas	30
Tabel 4.8 Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Gap	31
Tabel 4.10 <i>Ranking Gap</i>	32
Tabel 4.11 Nilai Gap Setiap Dimensi.....	33
Tabel 4.12 <i>Zone of Tolerance</i>	33
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.14 <i>Technical Responsess</i>	39
Tabel 4.15 <i>Customer competitive assessment</i>	40
Tabel 4.16 Rekapitulasi Rasio Perbaikan.....	40
Tabel 4.17 <i>Sales Point</i>	41
Tabel 4.18 Bobot Absolut.....	41
Tabel 4.19 Normalisasi Bobot.....	43
Tabel 4.20 Derajat Kepentingan.....	44
Tabel 4.21 Bobot Kepentingan Relatif.....	44
Tabel 4.22 Prioritas	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Model Gap <i>Service Quality</i>	8
Gambar 2.2 Konsep <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i>	10
Gambar 2.3 Grafik <i>Zone Of Tolerance (ZOT)</i>	13
Gambar 2.4 <i>House Of Quality (HOQ)</i>	14
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	22
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Integrasi DINESERV, ZOT dan QFD.....	23
Gambar 4.1 Grafik <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i>	34
Gambar 4.2 Keinginan Konsumen.....	36
Gambar 4.3 Respon Teknis	37
Gambar 4.4 Matriks Hubungan.....	38
Gambar 4.5 <i>Customer competitive assessment</i>	39
Gambar 4.6 <i>Technical Correlation</i>	42
Gambar 4.7 Matriks HOQ.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner Semi Terbuka).....	L-1
Lampiran 2 (Kuesioner Tertutup).....	L-3
Lampiran 3 (Uji Validitas Kepentingan).....	L-4
Lampiran 4 (Uji Validitas Kepuasan).....	L-5
Lampiran 5 (Uji Reliabilitas)	L-6
Lampiran 6 (Kuesioner Kompetitif Restoran I'am Ramuak)	L-7
Lampiran 7 (Kuesioner Kompetitif Restoran USA)	L-8
Lampiran 8 (Rekap Data Kompetitif Restoran I'am Ramuak)	L-9
Lampiran 9 (Rekap Data Kompetitif Restoran USA)	L-10