

Tingkat Kenyamanan Dan Kepuasan Bagi Customer Melalui Pendekatan Kano Dan Qfd Di Artap Cafe & Art Gallery

Michael Kevin Dwi Jaya^{1*}, Lusi Mei Cahya Wulandari², Johan Patrick³

^{1,2,3}Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Email: michael.kevin@ukdc.ac.id

ABSTRAK

Artap Cafe & Resto Surabaya merupakan salah satu cafe & restoran yang berada di kota Surabaya dan terletak di Jalan Dr. Ir. H. Soekarno No.34. Upaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan selalu diusahakan oleh pihak Cafe. Namun, pihak Artap Cafe & Resto Surabaya belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga belum mengetahui apa yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam proses peningkatan kualitas pelayanan perlu diketahui atribut mana yang tidak dapat memuaskan pelanggan, yaitu kesenjangan antara kepuasan yang diperoleh dengan harapan pelanggan, sehingga dapat diketahui apa yang diinginkan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas dan mengetahui perbaikan yang terlebih dahulu dilakukan serta memberikan usulan perbaikan kepada pihak Artap Café & Resto Surabaya. Untuk mengetahui perbaikan layanan tersebut digunakan metode KANO dan QFD untuk mengukur kualitas pelayanan Artap Cafe & Resto Surabaya. Berdasarkan analisis kesenjangan persepsi dengan harapan pelanggan didapatkan mengalami kesenjangan. dan kepuasan. Berdasarkan hasil integrasi metode KANO dan QFD terdapat atribut layanan yang diperbaiki dan dilakukan analisis perbaikan menggunakan metode QFD sehingga didapatkan rekomendasi yang diberikan untuk diperbaiki terlebih dahulu dengan melihat nilai tertinggi yaitu membuat standar baku dan laporan harian kinerja karyawan dengan. Usulan perbaikan untuk Artap Café & Resto Surabaya antara lain membuat standar baku dan laporan harian kinerja.

Kata Kunci: Artap Café, KANO, QFD, Pelayanan.

ABSTRACT

Artap Cafe & Resto Surabaya is one of the cafes & restaurants in the city of Surabaya and is located on Jalan Dr. Ir. H. Soekarno No. 34. Efforts in providing good service to customers are always endeavored by the Cafe. However, the Artap Cafe & Resto Surabaya has never measured the quality of service so they don't know what customers feel. In the process of improving service quality, it is necessary to know which attributes cannot satisfy customers, namely the gap between satisfaction obtained and customer expectations, so that it can be known what customers want. The purpose of this study is to determine and determine the service attributes that are a priority and to find out what improvements were made first and provide suggestions for improvements to the Artap Café & Resto Surabaya. To find out the service improvement, KANO and QFD methods were used to measure the service quality of Artap Cafe & Resto Surabaya. And satisfaction. Based on the results of the integration of the KANO and QFD methods, there are service attributes that have been repaired and an analysis of improvements using the QFD method is carried out so that recommendations are given to be improved first by looking at the highest value, namely making standard standards and daily reports on employee performance. Proposed improvements for Artap Café & Resto Surabaya, among others, makes standard and daily performance reports.

Keywords: Artap Cafe, KANO, QFD, Service.

1. Pendahuluan

Di era globalisasi ini, kedai kopi merupakan industri yang menjanjikan. Bukan hanya sekedar tempat makan, banyak orang yang menganggap kafe sebagai tempat bertemu. Hal ini terlihat dari suasana sosial saat ini, seperti bertatap muka, mengobrol, dan bersantai. Manusia adalah makhluk sosial dimanapun berada, dan saling membutuhkan. Dengan demikian mereka membutuhkan sarana untuk bersosialisasi.

Oleh karena itu, dengan adanya kafe ini, mereka dapat mewujudkan keinginan mereka akan sebuah tempat pertemuan (Umami & Sumartik, 2019). Kafe, kedai kopi, kedai kopi adalah kombinasi fitur bar dan restoran. Di beberapa negara/kawasan, kafe mirip dengan restoran, menawarkan berbagai makanan berat. Sejak awal, bagian terpenting dari kafe adalah fungsi sosialnya, yaitu menyediakan tempat bagi orang untuk bertemu, mengobrol, menulis, membaca, bermain, atau menghabiskan waktu bersama/individu. Seperti yang kita ketahui saat ini usaha cafe sudah banyak kita jumpai, terlebih baru yang akan memulai bisnis ini (Widyaningrum et al., 2021). Sangat penting diketahui dengan banyaknya saingan yang ada, bukan hanya hidangan yang disajikan pada menu melainkan juga harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Ketika konsumen merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh cafe, konsumen akan memberikan loyalitasnya terhadap cafe tersebut dan bisa merekomendasikan ke teman, saudara maupun kerabatnya (Chasanah, 2019). Dengan begitu pihak cafe telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Jadi jika cafe ingin layanan cafe menjadi berkualitas maka harus memperhatikan kepuasan dan harapan konsumen terhadap cafe, sehingga konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus memperhatikan lokasi usahanya (Suatmodjo, 2017). Melalui lokasi bisnis yang strategis, konsumen dapat menjangkau lokasi bisnis dengan lebih mudah. Selain memilih lokasi, Anda juga harus memperhatikan apakah lalu lintas tidak diblokir, hanya ketika lalu lintas tidak diblokir akan lebih mudah bagi konsumen untuk membeli. Selain arus lalu lintas, kita juga harus memperhatikan kondisi lingkungan yang ada disekitar tempat usaha (Fitriyani et al., 2018), dengan menciptakan lingkungan yang bersih dan rapi maka akan membuat konsumen nyaman berada di tempat usaha tersebut. Selain memperhatikan kualitas pelayanan dan lokasi, perusahaan juga harus memperhatikan fasilitas yang berperan dalam menarik konsumen. Fasilitas adalah fasilitas yang memudahkan konsumen dalam melakukan aktivitas. Fasilitas merupakan salah satu faktor pertimbangan konsumen untuk memilih. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan, klien akan semakin puas, dan akan terus memilih perusahaan sebagai prioritas berdasarkan pandangannya terhadap fasilitas yang tersedia (Moha & Loindong, 2016).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisikan pertanyaan fungsional dan disfungsional. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui atribut layanan mana yang akan mempengaruhi nilai kepuasan pelanggan. Setelah menggunakan metode Kano dilanjutkan menggunakan metode QFD melihat hasil dari perhitungan *better* dan *worse*. Kemudian akan dilakukan perbaikan dengan menggunakan QFD.

a. Metode kano.

Metode Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano (Kano, 1984). Metode Kano adalah metode yang dirancang untuk mengklasifikasikan atribut produk atau jasa menurut sejauh mana mereka dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut layanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori.

1. *Attractive*

2. *One Dimensional*

3. *Must Be*

4. *Indifferent*

b. Model QFD

Quality Function Deployment (QFD) adalah alat/metode yang digunakan untuk memfokuskan pada apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen ketika menetapkan standar pelayanan. *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk menangkap suara dan keinginan pelanggan dan kemudian menerjemahkannya ke dalam strategi yang tepat serta produk dan proses yang dibutuhkan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Langkah selanjutnya adalah pengolahan data dan analisa deskriptif dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuisioner. Mengetahui gambaran umum mengenai latar belakang para pelanggan cafe secara keseluruhan juga dilakukan dalam penelitian ini. Berikut hasil dari pengisian kuisioner.

1. Dari 34 pelanggan (Jenis kelamin) Dari 34 pelanggan ARTAP CAFE yang menjadi responden pada penelitian ini didapatkan jenis kelamin laki – laki memiliki persentase yang lebih besar yakni 64,7% atau 22 orang sedangkan responden dengan jenis perempuan memiliki persentase sebesar 35,3% atau 12 orang.
2. Berdasarkan Usia pelanggan yang datang, kelompok usia 19-22 tahun memiliki jumlah yang lebih banyak daripada kelompok usia lain yaitu 18 orang atau 52,9%, kelompok usia 23-26 tahun sebanyak 10 orang atau 29,4%, kelompok usia 15-18 tahun sebanyak 5 orang atau 14,7%, dan kelompok usia 27- 30 tahun hanya 1 orang atau 2,9%. Pada bagian jenis pekerjaan hanya terisi bagian pelajar / mahasiswa dan karyawan. Hasil responden dari pelajar / mahasiswa 23 orang atau 67,6% dan karyawan 11 orang atau 32,4%.
3. Jumlah kunjungan selama 1 bulan mayoritas 1-2 kali sebesar 35,3%.
4. Jam kunjungan ke cafe memiliki beberapa pilihan jawaban. Dari hasil kuisioner paling banyak pelanggan berkunjung pada jam 18.01-19.00 WIB dan pada urutan kedua berkunjung pada jam >19.00 WIB. Gambar 3. Diagram jam kunjungan pelanggan ARTAP CAFE
5. Jumlah pengeluaran per kunjungan paling banyak pada Rp. 41.000 - Rp. 50.000. Gambar 4. Diagram jumlah pengeluaran pelanggan ARTAP CAFE & ART GALLERY
6. Mengetahui informasi tentang ARTAP CAFE & ART GALLERY paling banyak melalui teman sebanyak 20 orang atau 58,8%.

Tabel 1. Atribut yang direncanakan.

No	Atribut
1	Daftar menu dan harga
2	Kebersihan Café
3	Karyawan Cafe berpakaian rapi dan berseragam
4	Karyawan café bersikap ramah
5	Tempat parkir café
6	Lokasi cafe
7	Tingkat lezatan makanan dan minuman
8	Kecepatan pelayanan
9	Fasilitas Café
10	Ketelitian karyawan
11	Keamanan Cafe
12	Promo Cafe
13	Desain Cafe

Kuisisioner kebutuhan pengunjung Artap Cafe & Art Gallery.

Tabel 2. Pertanyaan kuisisioner fungsional

No	Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak suka
1	Adanya daftar menu dan harga pada tiap-tiap meja					
2	Café tertata rapih dan bersih					
3	Karyawan berseragam rapi					
4	Karyawan menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan)					
5	Lahan parkir café sangat luas					
6	Lokasi café mudah di temukan					
7	Makanan dan minuman sesuai selera					
8	Karyawan tanggap dan sigap dalam melayani					
9	Cafe memiliki fasilitas (Ac, wifi, live musik)					
10	Karyawan teliti dan mengantarkan sesuai pesanan					
11	Cafe dilengkapi cctv di setiap sudut					
12	Cafe memberikan diskon di setiap pembelian tertentu					
13	Cafe memiliki desain kekinian					

Tabel 3. Pertanyaan kuisioner Disfungsional

No	Pertanyaan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak suka
1	Tidak Adanya daftar menu dan harga pada tiap tiap meja					
2	Cafe tidak tertata rapi dan kurang bersih.					
3	Karyawan tidak berseragam.					
4	Karyawan tidak menerapkan budaya 4S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan).					
5	Lahan parkir cafe kurang luas.					
6	Lokasi cafe sulit ditemukan.					
7	Makanan dan minuman tidak sesuai selera.					
8	Karyawan kurang tanggap dan sigap dalam melayani.					
9	Cafe tidak memiliki fasilitas (Ac, wifi, live musik).					
10	Karyawan kurang teliti dan tidak mengantarkan sesuai pesanan.					
11	Cafe tidak dilengkapi cctv di setiap sudut.					
12	Cafe tidak memberikan diskon di setiap pembelian tertentu.					
13	Desain cafe kurang kekinian.					

3.1 Jawaban Hasil Kuisioner

Berdasarkan dari hasil Kuisioner yang di bagikan pada pelanggan penulis telah mengelompokan hasil dari pertanyaan tiap responden. Berikut hasil pengelompokan responden berdasarkan pertanyaan fungsional dan Disfungsional.

Gambar 1. Hasil Pengelompokan Jawabab Responden

Perhitungan hasil responden tersebut menggunakan Rumus *Better* dan *Worse* sebagai berikut:

$$Better = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad Worse = \frac{O+M}{A+O+M+I}$$

	A	M	O	R	Q	I	Total	Max	Better	Worse
1	5	6	11	0	0	12	34	12	0.470588235	-0.5
2	7	9	9	0	0	9	34	9	0.470588235	- 0.529411765
3	7	3	8	0	0	16	34	16	0.441176471	- 0.323529412
4	10	7	9	0	0	8	34	10	0.558823529	- 0.470588235
5	3	9	7	0	0	15	34	15	0.294117647	- 0.470588235
6	4	6	6	0	0	18	34	18	0.294117647	- 0.352941176
7	8	8	6	0	0	12	34	12	0.411764706	- 0.411764706
8	4	9	10	0	0	11	34	11	0.411764706	- 0.558823529

9	11	7	7	0	0	9	34	11	0.529411765	-	0.411764706
10	5	7	17	0	0	5	34	17	0.647058824	-	0.705882353
11	5	5	8	0	0	16	34	16	0.382352941	-	0.382352941
12	8	6	6	0	0	14	34	14	0.411764706	-	0.352941176
13	8	5	6	0	0	15	34	15	0.411764706	-	0.323529412

Pada bagian ini akan menjelaskan hasil dari rancangan usulan perbaikan dengan menggunakan metode QFD. Hasil rancangan perbaikan dapat dilihat pada *House of Quality* berikut ini:

Weight / Importance	Quality Characteristics (a.k.a "Functional Requirements or Hows")	1	2	3	4	5	6
		Memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik cafe membuat sistem reward	Membuat jadwal dan standar kebersihan toilet	Membuat standar kebersihan ruang makan cafe	Memberi pelatihan tentang pelayanan cafe	Menerapkan sistem punishment dan SOP	Membuat standar baku dan laporan harian karyawan
3,3	Ketelitian karyawan	●			●	○	●
3,4	Kebersihan cafe		●	●	○	○	
3,4	Kecepatan pelayanan	●			●	○	
3,3	Karyawan bersikap ramah				●	○	●
3,2	Tingkat kelezatan makanan dan minuman	△				○	●
3,2							
3,4							
Max Relationship Value in Column		9	9	9	9	9	9
Weight/Importance		83,5	30,9	33,9	115,4	50,0	88,5
Relative Weight		0,166	0,081	0,089	0,502	0,131	0,232

Gambar 2. *House of Quality* perbaikan atribut.

Keterangan:

- *Strong Relationship* = 9
- *Moderate Relationship* = 3
- △ *Weak Relationship* = 1

Berdasarkan langkah sebelumnya maka berikut adalah rancangan usulan perbaikan yang akan diimplementasikan, yaitu:

1. Memberi Pelatihan tentang pelayanan cafe Hampir seluruh karyawan ARTAP CAFE & ART GALLERY masih memiliki pengetahuan yang minim tentang bagaimana melayani pelanggan cafe. Melayani pelanggan cafe sangat berbeda dengan melayani pelanggan di warung atau di depot. Untuk itu usulan perbaikan ini bisa dilaksanakan agar karyawan ARTAP CAFE & ART GALLERY mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan juga dengan menerapkan usulan perbaikan ini mampu memberikan kesenangan tersendiri bagi karyawan ARTAP CAFE & ART GALLERY.
2. Membuat standar baku dan laporan harian karyawan Saran perbaikan adalah pengembangan standar standar dan laporan harian karyawan. Karena hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai dan memantau kinerja pegawai setiap hari. Standar harus dikembangkan dan diterapkan untuk menjaga dan memberikan

kualitas kepada pelanggan ARTAP CAFE & ART GALLERY selalu konsisten dan dapat membuat pelanggan loyal. Sedangkan dengan membuat laporan kinerja karyawan setiap hari memiliki tujuan agar ARTAP CAFE & ART GALLERY dapat melakukan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja karyawan setiap harinya.

3. Memberikan pelatihan kepada karyawan dan pemilik restoran membuat sistem reward Pelatihan kepada karyawan ARTAP CAFE & ART GALLERY dapat menambah skill sehingga pelanggan dapat merasakan kenyamanan dalam kunjungannya. Demi menjaga kenyamanan pelanggan dalam setiap kunjungan, karyawan harus secara konsisten memberikan pelayanan terbaik berdasarkan pelatihan yang diberikan. Demi menjaga kenyamanan pelanggan dalam setiap kunjungan, karyawan harus secara konsisten memberikan pelayanan terbaik berdasarkan pelatihan yang diberikan.
4. Menetapkan sistem punishment dan menetapkan SOP Gambar 5. House of Quality perbaikan atribut Ada sistem reward pasti juga ada sistem punishment juga. Menetapkan dan menerapkan sistem punishment bukan untuk menakuti karyawan. Dengan hal ini pihak ARTAP CAFE & ART GALLERY mampu mengontrol kinerja karyawan dan menjaganya dengan baik. Dalam usulan perbaikan ini pihak ARTAP CAFE & ART GALLERY dapat memberi punishment secara bertahap kepada karyawan jika dianggap melakukan kesalahan.
5. Membuat standar kebersihan ruang makan Pelanggan cafe akan merasa senang bila ruang makan yang digunakan selalu bersih dan wangi. Jika hal tersebut tidak dirasakan pelanggan akan lebih memilih cafe lain hanya karena kebersihan ruang makan. Kebersihan ruang makan sangat mempengaruhi mood ketika sedang menyantap makanan dan minuman yang telah dipesan. Dengan menerapkan usulan perbaikan ini secara konsisten akan membuat pelanggan nyaman dan membuat image cafe baik dimata pelanggan.
6. Membuat jadwal dan standar kebersihan toilet Ada anggapan bahwa jika pelanggan kafe dengan senang hati keluar dari toilet, pelanggan akan mengunjungi kafe lagi. Toilet juga merupakan hal yang tidak bisa diabaikan, karena merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan pelanggan saat berkunjung ke kafe. Dengan mengatur jadwal dan menetapkan standar kebersihan toilet, pelanggan akan puas dengan kebersihan toilet yang terjaga setiap saat.

4. Kesimpulan

Mayoritas pelanggan dari ARTAP CAFE & ART GALLERY berjenis kelamin laki, berusia 19-22 tahun dan masih berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa, berkunjung 1-2 kali dalam satu bulan, berkunjung pada jam 18.01-19.00 WIB, jumlah pengeluaran paling banyak sebesar Rp 41.000-Rp 50.000 dalam tiap kunjungan mengetahui ARTAP CAFE & ART GALLERY dari teman. Terdapat 13 atribut layanan yang digunakan untuk mengukur kenyamanan dan kepuasan layanan pada ARTAP CAFE & ART GALLERY. Dari hasil pengolahan pada tahapan Kano, didapatkan 2 atribut layanan yang berkategori attractive, 1 atribut layanan berkategori one dimensional, 1 atribut layanan berkategori must be, 9 atribut layanan berkategori Indifferent. Dari hasil perhitungan better dan worse dilihat nilai negatif worse terbesar dan didapat 5 atribut yang akan diperbaiki. Alat yang digunakan untuk tahap terakhir adalah membuat rancangan usulan perbaikan menggunakan metode QFD dengan matriks HOQ (*House of Quality*). Prioritas didasarkan pada presentase *Importance of How's* terbesar ke pada prosentase *Importance of How's* terkecil.

5. Daftar Pustaka

- Chasanah, U. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cafe Waroeng Pisa Purwokerto, Banyumas*. IAIN Purwokerto.
- Fitriyani, S., Murni, T., & Warsono, S. (2018). Pemilihan Lokasi Usaha dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro dan Kecil. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(1), 47–58.
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 31(4), 147–156.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Suatmodjo, F. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Zybrick coffee & cantina. *Agora*, 5(2).
- Umami, R., & Sumartik, S. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 250–257.
- Widyaningrum, M. E., Fattah, A., Soehardjoepri, S., & Widiana, M. E. (2021). STANDARISASI USAHA & PRODUK TERASI REBON UNGGULAN PESISIR TUBAN. [https://Ceritajatim.Com/Blog/Standarisasi-Usaha-Produk-Terasi-Rebon-Unggulan-Daerah-Pesisir-Karang-Agung Palang-Tuban-Jawa-Timur](https://Ceritajatim.Com/Blog/Standarisasi-Usaha-Produk-Terasi-Rebon-Unggulan-Daerah-Pesisir-Karang-Agung-Palang-Tuban-Jawa-Timur).