

ABSTRACT

IMPROVING THE QUALITY OF CONSUMER SERVICE (CASE STUDY ON SERUNDENG WAK HAJJ CHICKEN)

By

OKTI VANESHA

Ayam Serundeng Wak Haji (ASWH) is one of the restaurants that sells processed chicken products in Bandar Lampung City. The intense competition resulting from the rapid development of the existing industry compelled ASWH to require a strategy to sustain its business and increase its market share according to the needs expected by consumers. This study aimed to determine the level of satisfaction and attribute performance and identify strategies to improve service quality at ASWH. The research was conducted by surveying (distributing questionnaires to) 100 respondents. The data analysis in this study used the IPA matrix and the HOQ matrix. The results of this study showed that, based on the calculations from the Importance Performance Analysis (IPA), consumer satisfaction at ASWH was considered quite satisfactory with the performance of the existing attributes. Particularly in terms of food taste, price appropriateness, the friendliness and politeness of the servants in serving customers, accuracy of serving, availability of payment method options, and cleanliness of food utensils. Meanwhile, the attributes that needed improvement because they affected the quality of consumer service at ASWH were the cleanliness of the place, availability of parking, cleanliness of toilets and sinks, and the comfort and aesthetics of the place. Therefore, the recommended strategy based on the quality function deployment (QFD) analysis was to conduct observation and evaluation of the technical parameters of comfort and aesthetics to improve the existing service quality conditions to meet consumer expectations of ASWH's service quality.

Keywords: Ayam Serundeng Wak Haji, IPA, QFD, HOQ.

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI AYAM SERUNDENG WAK HAJI)

Oleh

OKTI VANESHA

Ayam Serundeng Wak Haji (ASWH) merupakan salah satu usaha rumah makan yang menjual produk ayam olahan yang ada di Kota Bandar Lampung. Ketatnya persaingan akibat pesatnya perkembangan industri yang ada menjadikan ASWH memerlukan strategi untuk mempertahankan usahanya dan meningkatkan pangsa pasar sesuai kebutuhan yang diharapkan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kinerja atribut serta mengidentifikasi strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan di ASWH. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei (penyebaran kuesioner) terhadap 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan matriks IPA dan matriks HOQ. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan dari *importance analysis performance* (IPA) terhadap kepuasan konsumen di ASWH dapat dikatakan cukup puas terhadap kinerja atribut-atribut yang ada. Khususnya pada atribut cita rasa makanan, kesesuaian harga, keramahan dan kesopanan pramusaji dalam melayani konsumen, ketepatan penyajian, ketersediaan pilihan metode pembayaran, dan kebersihan perlengkapan makanan. Sedangkan atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan karena mempengaruhi kualitas pelayanan konsumen di ASWH adalah atribut kebersihan tempat, ketersediaan tempat parkir, kebersihan toilet dan wastafel, serta kenyamanan dan keindahan tempat. Sehingga rekomendasi strategi berdasarkan analisis *quality function deployment* (QFD) yaitu dengan melakukan pengamatan dan evaluasi pada parameter teknis kenyamanan dan keindahan untuk memperbaiki kondisi kualitas pelayanan yang ada guna memenuhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan ASWH.

Kata Kunci: Ayam Serundeng Wak Haji, IPA, QFD, HOQ.