

Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Umkm Eat Sans Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)

1st Muhammad Rifqi Fahmi Hidayat
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
muhammadrifqifh@telkomuniversity.ac.id

2nd Sari Wulandari,
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
sariwulandariit@telkomuniversity.ac.id

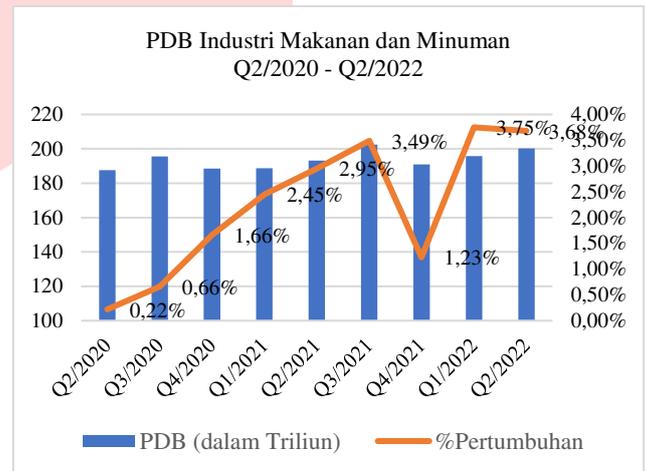
3rd Agus Ahmad Suhendra
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
agus@telkomuniversity.ac.id

Abstrak-Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan bagian dari sektor industri yang menjadi salah satu pertumbuhan perekonomian baik untuk tingkat lokal maupun regional. UMKM berperan dalam pemberian kontribusi dalam pertumbuhan produk nasional bruto. Industri di Indonesia khususnya industri kuliner dimana industri ini sangat memberikan kontribusi yang besar. Salah satu pelaku UMKM ini adalah Eat Sans. Eat Sans memiliki toko dengan alamat di Jl. Evakuasi No. 52, Kecamatan Harjamukti, Cirebon, Jawa Barat, Indonesia. Serta melakukan penjualan melalui platform online yaitu Shopee Food, Grab Food, dan Go Food. Penelitian kali ini bertujuan untuk merancang peningkatan kualitas pelayanan Eat Sans berdasarkan true customer needs penelitian ini menggunakan metode Quality Function Development. Tujuan dari metode QFD ini menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis layanan dengan mempertimbangkan kemampuan Eat Sans. Pada tahap QFD Iterasi satu diperoleh 17 karakteristik teknis yang diprioritaskan akan menjadi acuan untuk tahap QFD Iterasi Dua. Pada tahap QFD Iterasi Dua diperoleh 17 critical part yang diprioritaskan. Critical part ini akan menjadi prioritas untuk perencanaan perbaikan kualitas layanan yang dimiliki Eat Sans. Penyusunan rancangan rekomendasi berdasarkan pengolahan data, yang didapatkan berdasarkan analisis, brainstorming dengan pihak Eat Sans, dan dilakukan benchmarking dengan kompetitor.

Kata kunci: Eat Sans, QFD, Quality, House of Quality, True Customer Needs, Part Deployment.

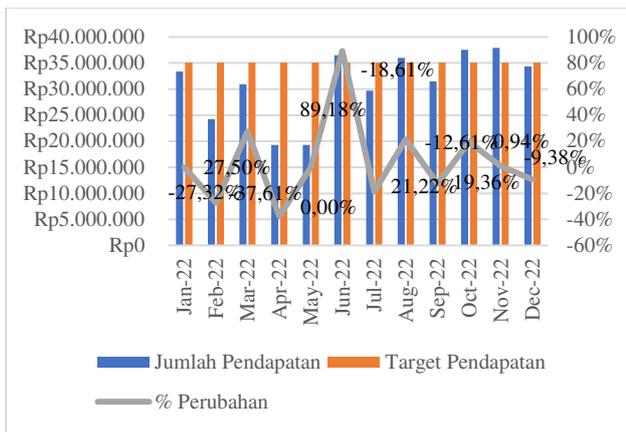
I. PENDAHULUAN

Pada saat terjadinya pandemi covid-19 semua sektor industri mengalami penurunan. Adanya kebijakan *physical distancing* yang diterapkan oleh pemerintah membuat laju pertumbuhan industri makanan dan minuman menurun. Walaupun mengalami penurunan, tetapi untuk pendapatan pada industri makanan dan minuman masih stabil. Dapat dilihat pada Gambar 1.



GAMBAR 1
PDB Industri Makanan dan Minuman Q2/2020 – Q2/2022.

Berdasarkan Gambar 1. yang diperoleh dari Data Indonesia.id pertumbuhan industri makanan dan minuman, mengalami perlambatan pada kuartal 4 tahun 2021 yang di mana pertumbuhan menurun hingga 1,23% karena mengalami masa transisi dari pandemi ke *new normal*. Salah satu pelaku usaha makanan tersebut adalah Eat Sans yang di mana Eat Sans ini menyediakan makanan berupa *rice bowl* dengan ciri khas sambal dari kota Cirebon. Pada awal Eat Sans hanya mendirikan pada bisnis rumahan dan sekarang sudah memiliki tempat dengan alamat Eat Sans Jl. Pada saat ini Eat Sans sudah berkembang untuk pemasarannya di mana sekarang sudah memiliki beberapa akun sosial media seperti Instagram untuk melakukan pemasarannya, adapun beberapa *platform* lain yang sudah digunakan seperti Go Food, Grab Food, dan Shopee Food di mana sekarang penjualan Eat Sans bukan hanya melalui toko, tetapi platform online juga sehingga jangkauan pemasarannya lebih luas lagi.



GAMBAR 2 Grafik Pendapatan Eat Sans Pada Tahun 2022.

Berdasarkan data pendapatan Eat Sans pada Gambar 2. selama tahun 2022 diketahui bahwa perolehan pendapatan Eat Sans tidak stabil. Terus mengalami penurunan pada dalam beberapa bulan. Terjadi penurunan yang signifikan bulan Februari dan April sebesar -27.32% dan -37.61%. Menurut hasil diskusi dengan *owner* Eat Sans, ketidakstabilan pendapatan Eat Sans disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah tekanan persaingan, *promotion*, *product*, dan *place*.

Berikut merupakan perbandingan total penilaian *customer* pada *platform* Shopee Food beserta *rating* yang didapat oleh masing - masing pelaku usaha.

TABEL 1 Perbandingan Jumlah Penilaian dan Rating Customer Shopee Food.

Pelaku Usaha	Total Penilaian Customer Shopee Food	Rating Shopee
The Rice Guys	1980	4.8
Rice Bowl Dzikri	1004	4.9
Eat Sans	678	4.8
Kedai Kekinian	664	4.9

Berdasarkan data pada Tabel 1. Eat Sans memiliki *rating* 4.8 dengan total penilaian customernya 678 yang sama baik dari kompetitornya. Tetapi The Rich Guys memiliki total penilaian mencapai 1980 dengan *rating* 4.8. Hal ini menunjukkan bahwa The Rich Guys memiliki penguasaan pasar yang baik dibandingkan dengan Eat Sans. Dilihat dari persaingan yang cukup ketat, pelaku usaha harus terus berinovasi dalam pengembangan produknya kepada para konsumen.

Berdasarkan hasil observasi melalui beberapa *platform* penjualan yang dimiliki oleh Eat Sans. Penulis merekap data keluhan yang diberikan oleh pelanggan. Terdapat lima dari dimensi pelayanan kualitas menurut [1] yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penulis sudah merekapnya berdasarkan penilaian pelanggan pada Tabel 2.

TABEL 2 Penilaian Keluhan Konsumen.

Dimensi	Keluhan	Total Keluhan	Persentase
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Pakaian karyawan kurang rapi	10	55%
	Fasilitas parking yang kurang memadai	14	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pesanan tidak sesuai	12	57%
	Rasa teralalu asin	13	
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Pelayan kurang komunikasi	17	39%
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Aroma makanan kurang sedap	18	66%
	Packaging kurang rapih	11	
<i>Empathy</i> (Empati)	Karyawan tidak menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)	13	57%
	Karyawan sulit memahami keinginan pelanggan	12	

Penilaian keluhan dari pelanggan yang sudah membeli produk dari Eat Sans. Persentase yang paling tinggi pada dimensi *assurance* sebesar 66%. Masih banyak keluhan yang menunjukkan bahwa pelayanan Eat Sans masih kurang dibandingkan kompetitornya. Sehingga Eat Sans harus melakukan evaluasi layanan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Pada peneliti akan dilakukan melanjutkan penurunan atribut dari penelitian sebelumnya dengan metode Kano yang akan dijadikan rekomendasi perbaikan kepada Eat Sans.

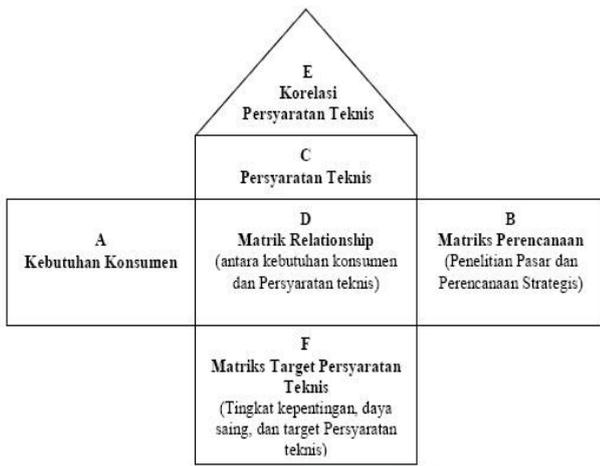
II. KAJIAN TEORI

A. Quality Function Deployment (QFD)

QFD adalah suatu metode yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan suatu prioritas suatu kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabung antara kebutuhan dan keinginan tersebut ke dalam produk ataupun jasa yang berikan kepada pelanggan [2]. QFD merupakan pendekatan desain yang sistematis didasarkan pada kebutuhan pelanggan, mengubah keinginan pelanggan menjadi karakteristik dari setiap pengembangan produk [3]. Menggunakan QFD dalam desain produk membantu mengelola keunggulan kompetitif dengan menciptakan atribut kualitas dan karakteristik produk atau layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Quality Function Deployment (QFD) Iterasi Satu

Menurut iterasi QFD, terdapat satu matriks yang menerjemahkan suara pelanggan menjadi fungsi teknis yang memenuhi kebutuhan pelanggan, yang disebut *House of Quality* (HoQ). HoQ adalah matriks desain. [4]



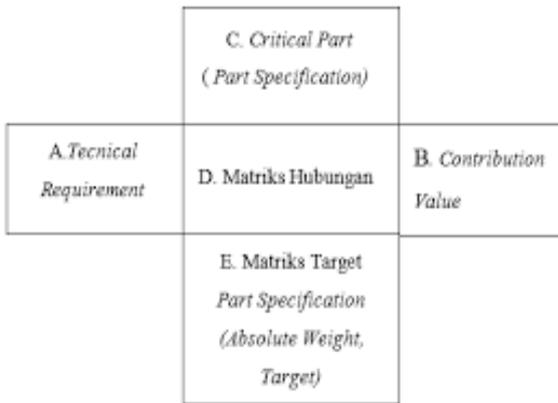
GAMBAR 3 House of Quality.

C. Perkembangan Konsep

Pengembangan konsep merupakan pengembangan yang berdasarkan pada karakteristik teknis yang ada pada QFD iterasi satu. Kemudian akan diturunkan pada QFD iterasi tahap dua. Tahap ini terdiri dari dua tahap yaitu tahap penentuan dan pemilihan konsep.

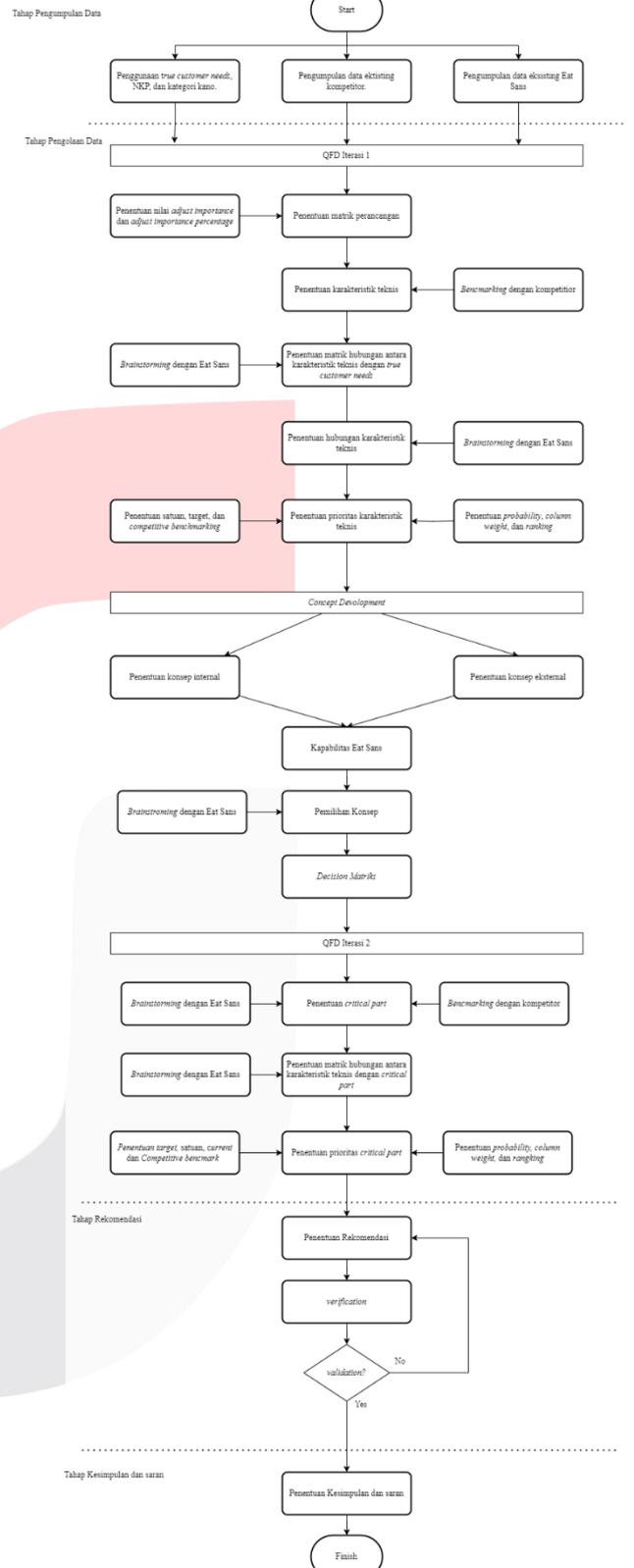
D. Quality Function Deployment (QFD) Iterasi Dua

Pada bagian ini merupakan part kedua dalam metode QFD. Adapun untuk struktur matriks pada Part Deployment bisa dilihat pada Gambar 4.



GAMBAR 4 Part Deployment.

III. METODE



GAMBAR 5 Sistematika Perancangan.

Berdasarkan Gambar 5. sistematika perancangan yang digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada kualitas layanan Eat Saus. Tahap pertama terdapat *True Customer Needs* yang didapatkan dari penelitian sebelumnya “Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pada UMKM Eat

Sans Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano “*True Customer Needs*” ini akan dijadikan sebagai data awal. Tahap selanjutnya menentukan karakteristik teknis melalui *benchmarking* dengan kompetitor dan mempertimbangkan kemampuan yang dimiliki Eat Sans. Selanjutnya pengembangan konsep. Pengembangan konsep ini akan dikembangkan menjadi beberapa alternatif konsep. Konsep yang dikembangkan akan dipilih berdasarkan pemberian nilai dengan metode *decision matrices*.

Tahap selanjutnya adalah QFD Iterasi dua. Pada tahap ini akan didapatkan *critical part* yang merupakan turunan dari karakteristik teknis pada QFD Iterasi satu. Penentuan *critical part* berdasarkan *benchmarking* dengan kompetitor dan juga kemampuan Eat Sans. Tahap yang terakhir adalah rekomendasi, rekomendasi ini didasarkan dengan *critical part* yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pertama didapatkan data *true customer needs* dari penelitian sebelumnya yaitu Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pada UMKM Eat Sans Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano. Berikut ini merupakan data TCN, kategori kano, dan NKP. Tabel 3 merupakan hasil TCN.

TABEL 3
True Customer Needs, Kategori Kano, dan NKP.

No.	<i>True Customer Needs</i>	Dimensi	Kode TCN	NKP	Kategori Kano
1	Ketersediaan fasilitas pendukung (Kamar mandi, Wastafel, dll).	Tangible	TE 2	-1.64	A
2	Penempatan lokasi eatsans strategis.		TE 3	0.14	A
3	Ketersediaan lahan parkir yang memadai.		TE 4	-1.62	O
4	Pelayan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.	Empathy	EY 1	-0.40	O
5	Kemampuan pelayan dalam memahami kebutuhan pelanggan.		EY 2	-0.51	A
6	Kemampuan pelayan dalam memenuhi permintaan pelanggan.		EY 3	-0.29	A
7	Pelayan memiliki inisiatif yang baik untuk menawarkan menu favorit ke pelanggan.		EY 4	-0.76	A
8	Keramahan pelayan dalam melayani pelanggan.		EY 5	-0.49	O
9	Kecepatan waktu tunggu proses pemesanan.	Responsiveness	RS 4	-0.46	O
10	Kesesuaian pesanan yang di sajikan.	Reliability	RY 1	-0.58	M
11	Ketersediaan makanan yang dijual.	Assurance	AE 1	-0.67	O
12	Kemampuan pelayan memberikan informasi ketersediaan menu.		AE 2	-0.52	O
13	Kemampuan pelayan melayani pelanggan dengan baik.		AE 3	0.03	A
14	Ketersediaan jenis pembayaran yang bervariasi.		AE 4	0.29	A
15	Kualitas rasa makanan sesuai dengan selera pelanggan.	Food Quality	FY 1	-0.51	O
16	Higienitas makanan yang baik.		FY 2	-0.41	O
17	Variasi menu yang beraneka ragam.		FY 3	0.09	A
18	Kualitas tampilan makanan.		FY 5	-0.06	A
19	Konsistensi rasa yang diberikan terjaga.		FY 6	-0.26	A
20	Kesesuaian porsi yang pas.		FY 7	-0.58	A

Pada tahap berikutnya menentukan karakteristik teknis sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Penentuan karakteristik teknis diidentifikasi dari *true customer needs* yang sudah didapatkan dari penelitian sebelumnya. Karakteristik teknis bisa didapatkan dengan cara *brainstorming* dengan pihak perusahaan. Pada Tabel 4. didapatkan karakteristik teknis dari setiap *true customer needs*.

TABEL 4
Karakteristik Teknis.

No.	Kode TCN	<i>True Customer Needs</i>	Karakteristik Teknis	Kode KT
1	TE 2	Ketersediaan fasilitas pendukung (Kamar mandi, Wastafel, dll).	Fasilitas pendukung yang dimiliki.	K1
2	TE 3	Penempatan lokasi eatsans strategis.	Jumlah akses transportasi.	K2
3	TE 4	Ketersediaan lahan parkir yang memadai.	Kapasitas lahan parkir.	K3
			Luas ukuran lahan parkir.	K4
4	EY 1	Pelayan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.	Jumlah pelayan.	K5
			Jenis pelatihan pelayan.	K6
			Jenis evaluasi pelayan.	K7
			Ketersediaan SOP pelayan.	K8
			Standarisasi pelayan.	K9
5	EY 2	Kemampuan pelayan dalam memahami kebutuhan pelanggan.	Jumlah pelayan.	K5
			Jenis pelatihan pelayan.	K6
			Jenis evaluasi pelayan.	K7
			Ketersediaan SOP pelayan.	K8
			Standarisasi pelayan.	K9
6	EY 3	Kemampuan pelayan dalam memenuhi permintaan pelanggan.	Jumlah Pelayan.	K5
			Jenis pelatihan pelayan.	K6
			Jenis evaluasi pelayan.	K7
			Ketersediaan SOP pelayan.	K8
			Standarisasi pelayan.	K9
7	EY 4	Pelayan memiliki inisiatif yang baik untuk menawarkan menu favorit ke pelanggan.	Jenis pelatihan pelayan.	K6
			Ketersediaan SOP pelayan.	K8
			Standarisasi pelayan.	K9
8	EY 5	Keramahan pelayan dalam melayani pelanggan.	Standarisasi pelayan.	K9
9	RS 4	Kecepatan waktu tunggu proses pemesanan.	Durasi waktu tunggu proses pemesanan.	K10
			Ketersediaan jalur antrian.	K11
			Kesesuaian pesanan yang di sajikan.	K12
10	RY 1	Kesesuaian pesanan yang di sajikan.	Kesesuaian tampilan makanan.	K13
11	AE 1	Ketersediaan makanan yang dijual.	Jumlah variasi menu.	K14
			Ketersediaan bahan baku.	K15
12	AE 2	Kemampuan pelayan memberikan informasi ketersediaan menu.	Jenis informasi ketersediaan menu.	K16
			Jenis pelatihan pelayan.	K6
13	AE 3	Kemampuan pelayan melayani pelanggan dengan baik.	Jumlah pelayan.	K5
			Jenis pelatihan pelayan.	K6
			Jenis evaluasi.	K7
			Jumlah tempat kritik dan saran.	K17
14	AE 4	Ketersediaan jenis pembayaran yang bervariasi.	Jumlah variasi metode pembayaran.	K18
15	FY 1	Kualitas rasa makanan sesuai dengan selera pelanggan.	Standarisasi resep makanan.	K19
			Kualitas bahan makanan.	K20
16	FY 2	Higienitas makanan yang baik.	Standar kebersihan makanan.	K21
			SOP kebersihan makanan.	K22
17	FY 3	Variasi menu yang beraneka ragam.	Jumlah variasi menu.	K14
18	FY 5	Kualitas tampilan makanan.	Kesesuaian tampilan makanan.	K13
19	FY 6	Konsistensi rasa yang diberikan terjaga.	Standarisasi resep makanan.	K19
20	FY 7	Kesesuaian porsi yang pas.	Variasi ukuran makanan.	K23
			Ukuran satu porsi makanan	K24

Tahapan selanjutnya menentukan prioritas perbaikan karakteristik teknis, dengan melalui beberapa pertimbangan berdasarkan nilai *column weight percentage*, *ranking*, dan pemenuhan target. Pada Tabel 5. didapatkan prioritas karakteristik teknis yang selanjutnya akan diolah kedalam QFD iterasi dua.

TABEL 5
Prioritas Karakteristik Teknis.

Kode	Karakteristik Teknis
K7	Jenis pelatihan pelayan.
K9	Ketersediaan SOP pelayanan.
K10	Standardisasi pelayanan.
K1	Fasilitas pendukung yang dimiliki.
K3	Kapasitas lahan parkir.
K5	Luas ukuran lahan parkir.
K6	Jumlah pelayan.
K12	Ketersediaan jalur antrian.
K17	Jenis informasi ketersediaan menu.
K20	Standardisasi resep makanan.
K15	Jumlah variasi menu.
K16	Ketersediaan bahan baku.
K21	Kualitas bahan makanan.
K11	Durasi waktu tunggu proses pemesanan.
K23	SOP kebersihan makanan.
K3	Jumlah akses transportasi.

Tahap berikutnya pemilihan konsep yang akan dilakukan dengan metode *decision matrices*. Langkah pertama menentukan beberapa konsep yang akan dibandingkan dengan konsep alternatif yang sudah ditentukan. Selanjutnya dilakukan *brainstorming* dengan pihak Eat Sans untuk mendapatkan nilai terhadap konsep – konsep yang sudah dibuat, dengan memberikan tanda (+) berarti lebih baik, angka (0) berarti sama dengan, dan tanda (-) berarti lebih buruk. Hasil *decision matrices* dapat dilihat pada Tabel 6.

TABEL 6
Penilaian *Decision Matrices*.

Kriteria Seleksi	Konsep A	Konsep B	Konsep C
Efektivitas	0	+	+
Efisiensi	0	+	+
Kelayakan	+	+	+
Kemudahan untuk direlasasikan	0	+	-
Perkiraan kebutuhan biaya	-	+	-
Jumlah +	1	5	3
Jumlah 0	3	0	0
Jumlah -	1	0	2
Total	0	5	1
Peringkat	3	1	2
Lanjutkan	Tidak	Lanjut	Tidak

Berikutnya setelah dilakukan pemilihan konsep, yang terpilih adalah konsep B akan dilakukan pengembangan. Konsep yang terpilih akan dibuat menjadi *critical part*. *Critical part* merupakan turunan dari karakteristik teknis yang terperinci dan spesifik, *critical part* didapatkan melalui *brainstorming* dengan pihak Eat Sans dan melakukan *benchmarking* dengan kompetitor. *Critical part* dapat dilihat pada Tabel 7.

TABEL 7
Critical Part.

Karakteristik Teknis	Critical Part	Kode
Jenis pelatihan pelayan.	Penyusunan program latihan.	C1
Ketersediaan SOP pelayanan.	Susunan kerja pelayan.	C2
Standardisasi pelayanan.	Penetapan standarisasi pelayan.	C3
Fasilitas pendukung yang dimiliki.	Jumlah fasilitas pendukung.	C4
Kapasitas lahan parkir.	Jenis kendaraan.	C5
	Jumlah kendaraan.	C6
Luas ukuran lahan parkir.	Luas area lahan parkir.	C7
Jumlah pelayan.	Optimalisasi jumlah pelayan	C8
Ketersediaan jalur antrian.	Penggunaan nomor antrian	C9
Jenis informasi ketersediaan menu.	Ukuran papan informasi menu.	C10
Standardisasi resep makanan.	Penetapan resep masakan	C11
Jumlah variasi menu.	Jumlah menu.	C12
Ketersediaan bahan baku.	Penetapan kerjasama dengan supplier.	C13
Kualitas bahan makanan.	Standar minimum bahan makan layak olah.	C14
Durasi waktu tunggu proses pemesanan.	Penetapan waktu proses penyajian makanan.	C15
SOP kebersihan makanan.	Standardisasi kebersihan makanan.	C16
Jumlah akses transportasi.	Penetapan lokasi yang mudah di akses berbagai kendaraan.	C17

Tahapan selanjutnya menentukan prioritas perbaikan *critical part*, dengan melalui beberapa pertimbangan berdasarkan nilai *column weight percentage*, *ranking*, dan pemenuhan target. Pada Tabel 8. didapatkan prioritas *critical part* yang selanjutnya akan dilakukan sebagai rancangan rekomendasi.

TABEL 8
Prioritas *Critical Part*.

Kode	Critical Part
C3	Penetapan standarisasi pelayan.
C1	Penyusunan program latihan.
C4	Jumlah fasilitas pendukung.
C16	Standardisasi kebersihan makanan.
C2	Susunan kerja pelayan.
C8	Optimalisasi jumlah pelayan
C15	Penetapan waktu proses penyajian makanan.
C11	Penetapan resep masakan
C7	Luas area lahan parkir.
C6	Jumlah kendaraan.
C12	Jumlah menu.
C9	Penggunaan nomor antrian
C14	Standar minimum bahan makan layak olah.
C13	Penetapan kerjasama dengan <i>supplier</i> .
C10	Ukuran papan informasi menu.

Rancangan rekomendasi yang didapatkan berdasarkan hasil melalui penentuan target yang dilakukan dengan *brainstorming* dengan *owner* Eat Sans. Perancangan rekomendasi ini juga dilihat melalui *benchmarking* dengan kompetitor Eat Sans untuk melihat kemampuan yang dimiliki kompetitor. Dari kemampuan itu akan ditentukan rekomendasi dengan memepertimbangkan kapabilitas yang dimiliki oleh Eat Sans. Perancangan rekomendasi bisa dilihat pada Tabel 9.

TABEL 9
Rancangan Rekomendasi.

Critical Part	Rancangan Sistem Terintegrasi	
	Element	Rekomendasi
Penyusunan program latihan.	Man	Memberikan pelatihan melalui video tutorial yang sudah tersedia.
Susunan kerja pelayan.	Man	Menetapkan langkah – langkah kerja yang baku kemudian divisualisasikan dengan poster.
Penetapan standarisasi pelayan.	Man	Pemberian arahan terkait standarisasi pelayanan yang harus dilakukan.
Jumlah fasilitas pendukung.	Facility	Menambahkan tiga jenis fasilitas pendukung berupa toilet, wastafel, dan kipas angin.
Jumlah kendaraan.	Facility	Bekerjasama atau meminta izin pada penyedia lahan setempat untuk bisa dipakai sebagai tempat parkir sementara.
Luas area lahan parkir.	Facility	Menyewa lahan kosong supaya bisa digunakan sebagai tempat parkir.
Optimalisasi jumlah pelayan.	Method	Penyediaan <i>self-service</i> dalam pelayanan seperti menaruh alat makan di dekat kasir, sehingga para pelanggan dapat mengambil alat makan sesuai dengan kebutuhan.
Penggunaan nomor antrian	Method	Menyediakan nomor antrian kepada pelanggan, sehingga bisa membuat pesanan sesuai dengan urutan, dan juga bisa membedakan antara pembeli langsung dan juga ojeg <i>online</i> .
Ukuran papan informasi menu.	Information	Menbeli papan informasi dengan ukuran 2400 cm ² , agar para pelanggan bisa melihat ketersediaan menu yang dijual.
Penetapan resep masakan	Method	Penetapan resep masakan agar saat pembuatan tertakar, dan rasa yang diberikan akan terjaga untuk para pelanggan.
Jumlah menu.	Method	Menambahkan menu enam menu baru (<i>beef teriyaki</i> , <i>spicy beef</i> , ayam katsu mayo, dori <i>crispy</i> , udang tepung, dan cumi tepung).
Penetapan kerjasama dengan <i>supplier</i> .	Method	Menetapkan kerjasama dengan <i>supplier</i> penyedia bahan baku untuk mencegah terjadinya kekurangan stok bahan baku yang akan digunakan.
Standar minimum bahan makan layak olah.	Method, Machine	Menetapkan kualitas bahan baku dengan cara mempelajari dan menetapkan standar dari masing bahan baku, dan menyediakan <i>freezer</i> sebagai wadah penyimpanan untuk menjaga kualitas bahan baku.
Penetapan waktu proses penyajian makanan.	Man	Menetapkan waktu penyajian sebagai tolak ukur, dan menyiapkan semua bahan yang sudah siap untuk mengurangi waktu penyajian.
Standarisasi kebersihan makanan.	Man	Menetapkan standarisasi kebersihan makanan kemudian divisualisasikan dengan poster, agar para pelayan memahami standarisasi yang ada.
Penetapan lokasi yang mudah di akses berbagai kendaraan.	Method	Memilih lokasi yang mudah mudah untuk dilalui oleh berbagai macam kendaraan.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini didapatkan 16 dari 24 prioritas karakteristik teknis yang harus diolah pada tahap QFD Iterasi dua. Pada QFD Iterasi dua didapatkan 16 dari 17 prioritas *critical part*. Prioritas dari *critical part* akan dijadikan sebagai rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan Eat Sans. Perancang rekomendasi dilakukan sesuai dengan target dan juga mengikuti kemampuan dari Eat Sans. Rancang rekomendasi ini bertujuan sebagai perbaikan kualitas pelayanan pada Eat Sans.

REFERENSI

- [1] K. & Keller, Capturing Marketing Insights, In person, 2016.
- [2] Wireman, Perencanaan Dan Pengembangan Produk Dengan Quality Function Deployment, Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi, 2012.
- [3] A. L. & S. E. Setyabudhi, "Analisis Pengembangan Produk Charger Handphone Dengan Menggunakan Metode Quality Function.," *Engineering And Technology International Journal*, pp. 150 - 157, 2020.
- [4] L. & P. F. J. Cohen, Quality Function Deployment and Six Sigma., In Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical, 2011.