

Perancangan quality function deployment kontraktor maintenance kitchen equipment pada restoran Pizza Hut Jabodetabek

Tony, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248177&lokasi=lokal>

Abstrak

Standard kualitas yang baik dalam sebuah industri pelayanan/jasa sangat sulit ditentukan karena adanya penilaian berbeda-beda dari masing-masing konsumennya. Didalam industri jasa kontraktor maintenance kitchen equipment restoran, karena banyaknya pihak yang terlibat dan adanya keanekaragaman keinginan dari restoran menyebabkan selalu timbulnya perbedaan persepsi dan ekspektasi antara pihak restoran dan kontraktor, sehingga sering muncul komplain. Untuk mengetahui penilaian kinerja kontraktor atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan kepada restoran, maka dilakukan survey dengan responden yang dituju adalah restoran-restoran Pizza Hut Indonesia yang berdomisili di area Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Dari penilaian terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan kontraktor tersebut dapat diketahui aspek pelayanan mana yang menyebabkan terget zero complaint belum terpenuhi. Untuk meningkatkan aspek-aspek pelayanan oleh pihak kontraktor kepada restoran, maka digunakan Quality Function Deployment (QFD). QFD menterjemahkan penilaian restoran kedalam atribut produk/jasa yang diberikan oleh kontraktor. Sehingga hubungan keterkaitan antara metode-metode yang dilakukan pihak kontraktor dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan akan menghasilkan metode apa yang paling Brat keterkaitannya untuk memenuhi aspek-aspek pelayanan iersebut. Akhirnya hasil priorims metode-metode pelayanan yang dilakukan oleh kontraktor dapat menjadi pertimbangan pihak kontraktor untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai target yang diinginkan.

.....Good quality standard in services industry is very difficult to determine because of many kind of evaluation bay each customer. In service kitchen equipment restaurant maintenance industry, because of there are so many party involve and the variety of needs by the restaurants that come up with different perception & expectation between the restaurants and the contractor, with the the result with complaints. To determine the performance evaluation by the contractor on the services aspects provided to restaurants. Therefore, the contractor has a survey with respondents consist of restaurants Pizza Hut Indonesia domiciles in Jabodetabek area (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). From the evaluation of services aspects given by contractor, we will know which services aspects that cause zero complain that has not been achieved. To improve services aspects provided by the contractor for restaurants, Quality Function Deployment (QFD) is used; to determine inter relation between methods used by the contractor with services aspects provided, in order that the most close inter relation method can be detennined to tuliill those services aspect. QFD translates restaurant evaluation into product/ services given by the contractor. The contractor to improve services quality in order to achieve the target could use the result of services method priority provided by the contractor.