

Peningkatan kapabilitas proses pelayanan rumah makan cepat saji dengan menggunakan simulasi = Process capability improvement in fast food restaurant using simulation

Sihotang, Yanika Judika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348345&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh nilai kapabilitas proses pelayanan Solaria dan memperoleh faktor yang signifikan mempengaruhi kapabilitas proses pelayanan Solaria dengan menggunakan simulasi. Kapabilitas proses pada jasa adalah pengembangan sebuah metodologi yang mengubah perceived performance ke dalam real performance. Ukuran dari kapabilitas proses pada jasa disebut Indeks Kapabilitas Jasa (Service Capability Index). Simulasi dilakukan dengan menggunakan software Promodel. Promodel adalah sebuah software simulasi berbasis windows yang digunakan untuk mensimulasikan dan menganalisis suatu sistem. Promodel cocok untuk mensimulasikan sistem kejadian diskrit seperti proses pelayanan Solaria. Hasil yang diharapkan oleh peneliti adalah berupa skenario simulasi pelayanan Solaria yang akan meningkatkan nilai SCI (Service Capability Index) di Solaria.

This research aims to obtain an process capability of services in Solaria Restaurant and to obtain significant factor that influence process capability by using simulation. Process capability in services is the development of a methodology to convert perceived performance into real performance. The measurement of process capability in services is Service Capability Index (SCI). Simulation of Solaria Restaurant is developed by using Promodel software. Promodel is an windows basic software to simulate and analyze an real system. Promodel is proposed to simulate an discrete event system such as services in Solaria. The result expected from this research is an scenario model of Solaria services that can enhance the Service Capability Index (SCI) in Solaria.