

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURANT
OTW FOOD STREET”.**

RIZKI AHMAD KALIKY
2012310005

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sahid Jakarta

Email: Kalikyrizki@gmail.com

ABSTRAK

Restaurant OTW Food Street dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi konsumen. Oleh karena ini peneliti melakukan penelitian ini untuk melihat apakah konsumen/pembeli yang datang untuk makan dan minum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan *Restaurant OTW Food Street*.

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *Servqual* dan TRIZ Metode *servqual* bertujuan untuk menganalisa permasalahan yang terjadi dan berhubungan dengan kualitas pelayanan, dan metode TRIZ bertujuan untuk memecahkan masalahnya.

Dari hasil penelitian didapatkan 12 atribut yang memuaskan konsumen yaitu Toilet di OTW bersih (2), Tempat makan di OTW bersih (3), Suasana makan di OTW nyaman (4), Seragam dan penampilan karyawan di OTW rapih (5), Tampilan makanan menarik (6), OTW memberikan kemudahan dalam bertransaksi baik tunai maupun debit (13), Di OTW terdapat kotak saran konsumen untuk memberikan masukan terhadap pelayanan (14), Di dalam melakukan pembayaran di OTW jarang terjadi kesalahan perhitungan (15), OTW menyediakan menu yang higienis dan halal (16), Karyawan di OTW mau mendengarkan keluhan dari konsumen (17), Terjalin komunikasi yang santun antara karyawan dan konsumen di OTW (18), OTW melayani konsumen tanpa membedakan penampilan konsumen (19). Dan 7 atribut pelayanan yang harus diperbaiki, diantaranya Karyawan OTW melayani dengan sabar ketika konsumen banyak bertanya-tanyatentang menu dengan perbaikan TRIZ *Periodic Action*, OTW memberikan pelayanan *delivery* yang mudah dengan perbaikan TRIZ *Another Dimension*, Karyawan OTW memberikan layanan yang cepat dengan perbaikan TRIZ *dynamics*, Pelayanan di OTW melayani sesuai permintaan konsumen dengan perbaikan TRIZ *Periodic Action*, OTW menerima complain jika terjadi kesalahan order dengan perbaikan TRIZ *intermediary*, Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama bila ada tambahan orderan dengan perbaikan TRIZ *Prior Action*, Tersedia tempat parkir yang luas dengan perbaikan TRIZ *Another Dimension*.

Kata kunci :*Servqual*, TRIZ, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The OTW Food Street Restaurant is required to be able to understand what consumers want or expect from the quality of services provided in order to create satisfaction for consumers. Because of this, researchers conducted this study to see whether consumers / buyers who came to eat and drink were satisfied with the services provided by Restaurant OTW Food Street.

The method used for this study is the Servqual and TRIZ method. The servqual method aims to analyze the problems that occur and are related to service quality, and the TRIZ method aims to solve the problem. From the results, 12 attributes that satisfy consumers are clean toilets in the OTW (2), clean eating places at OTW (3), comfortable dining atmosphere at OTW (4), uniforms and appearance of employees at OTW (5), attractive food display (6), the OTW provides convenience in transactions both cash and debit (13), at the OTW there is a

consumer suggestion box to provide input on services (14), in making payments on the OTW calculation errors rarely occur (15), the OTW provides a menu that hygienic and halal (16), employees at the OTW want to listen to complaints from consumers (17), Establish polite communication between employees and consumers at the OTW (18), the OTW serves consumers without differentiating the appearance of consumers (19). And 7 service attributes that must be improved, including OTW employees serving patiently when consumers ask a lot about menus with improvements to TRIZ Periodic Action, the OTW provides easy delivery services with TRIZ improvements Another Dimension, OTW employees provide fast service with TRIZ dynamics improvements, Services at The OTW serves according to consumer demand with improvements to TRIZ Periodic Action, the OTW accepts complaints if there is an error in order with TRIZ intermediary repairs, Consumers do not need a long time if there are additional orders by repairing TRIZ Prior Action.

Keywords: Servqual, TRIZ, Service Quality.

