

## **Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD**

**Ronaldo F.I Rottie<sup>1</sup>, Paulus Sukapto<sup>2</sup>, Johanna Hariandja<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup> Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle  
Kampus Kombos, Kairagi I. Manado  
Email: rrottie@unikadelasalle.ac.id

<sup>2,3)</sup> Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Parahyangan  
Jl. Cimbeluit No. 94, Bandung 40141  
Email: paulus\_sukapto@yahoo.co.id, Email: johanna@unpar.ac.id

### **ABSTRAK**

Rumah Makan X yang berada di *food district* Mall Ambassador menyajikan masakan khas Manado bagi para pelanggan. Keluhan-keluhan yang dirasakan pelanggan Rumah Makan X menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, sehingga berpotensi pada penurunan loyalitas pelanggan. Dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan maka diperlukan perbaikan kualitas layanan. Untuk memperbaiki layanan maka digunakan metode DINESERV yang berguna menilai kepuasan pelanggan. Integrasi dengan *Zone of Tolerance* dilakukan dengan memilih standard minimum kepuasan pelanggan X untuk mendapatkan atribut kritis yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan. Atribut kritis tersebut dianalisis dengan menggunakan *Quality Function Deployment* untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan. Pembuatan *House of Quality* untuk menjabarkan perspektif konsumen dan perspektif teknis Rumah Makan X dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dari kuisioner yang dibagikan ke 240 responden dengan 24 atribut, menghasilkan 7 yang belum memenuhi kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang dibawah standard minimum toleransi adalah atribut 4, 11, 12, 13, 17, 23 dan 24. *House of Quality* Rumah Makan X menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan dengan urutan sebagai berikut: pembuatan program *training*, 2 S pelayanan, penentuan posisi kerja karyawan sesuai kemampuan dan keahlian, pembuatan kotak saran, pembuatan jadwal kerja dan *off-day* karyawan, membangun hubungan kepercayaan dan komunikasi dengan karyawan, menata makanan dengan rapi dan indah, pemberian bonus kepada karyawan terbaik, tidak terjadi kesalahan pembayaran, membuat desain daftar menu, sajian dihidangkan sesuai tampilan menu, kursi duduk bayi dan perabot alat makan yang baru, promosi berbeda setiap bulan 1 menu gratis.

**Kata kunci:** DINESERV, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Zone of Tolerance*, *House Of Quality*, *Quality Function Deployment*.

### **ABSTRACT**

*Restaurant X is in mall ambassador food district providing typical Manado food for customers. Complaints of customer cause discomfort and dissatisfaction, consequently, potential reduction in customer loyalty. To cope with customer dissatisfaction, the improvement of service quality is necessary. To improve service the DINESERV method was used serving in appraising customer satisfaction. Integration into Zone of Tolerance was made by choosing Restaurant X customer satisfaction standards to find out critical attributes which is not fulfilling customer satisfaction. The critical attributes was analyzed by using Quality Function Deployment to get recommendations of improvements. House of Quality was developed to clarify consumer perspective and a technical Restaurant X perspective in compliance with customer satisfaction. Based on questionnaires distributed to 240 respondents in 24 attributes, 7 are not yet meeting customer satisfaction. Attributes under minimum tolerance standard are 4, 11, 12, 13, 17, 23 and 24. The House of Quality in X Restaurant develops some recommendation of improvement in order are as follows: training programs construction, 2 S of service, positioning of employee in accordance with their competencies and skills, production of idea box, scheduling and an off-day employees, building up confidence and communication relationship with employees, neatly and beautiful decoration of food,*

*distribution of bonuses to best employees, no error of payment, develop menu design, dish of food is served fit the presentation of menu, new infant baby seats and utensils, promotion of 1 free menu every month.*

**Keywords:** DINESERV, Customer Satisfaction, Service Quality, Zone of Tolerance, House Of Quality, Quality Function Deployment.

## Pendahuluan

Penelitian DINESERV pertama kali dikemukakan oleh Steven, Knutson dan Patton (1995) yang mengatakan bahwa jika benar pemilik restoran dapat mendengarkan suara pelanggan maka perlu mengukur kepuasan pelanggan sebelum mereka berbondong-bondong meninggalkan restoran kita. Terdapat 29 atribut kuisioner DINESERV yang terdiri dari lima dimensi yaitu *assurance*, *empathy*, *reability*, *responsiveness*, dan *tangible*. Penelitian Markovic, Kosmic dan Stifanic (2009), Paramitha (2013) dan Hansen (2014) mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan DINESERV scale. Instrumen diuji pada dengan menggunakan beberapa kuisioner dan dilakukan analisa statistik. Namun dalam penelitian ini belum bisa memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Selanjutnya Anggraeni (2013) dalam penelitiannya mengenai usulan peningkatan kualitas layanan di restoran menggunakan DINESERV. Analisis dilakukan dengan menghitung *gap* antara persepsi dan ekspektasi berdasarkan kinerja layanan sehingga menghasilkan rekomendasi solusi perbaikan layanan.

Penggunaan zona toleransi Li-Ren Chang (2004) dalam penelitiannya menggabungkan metode ZOT dengan DINESERV. Tujuan penelitiannya adalah menggunakan zona toleransi untuk mengevaluasi dan menemukan factor-faktor kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan, sehingga dapat melihat peringkat kualitas layanan. Akhirnya solusi perbaikan dapat kita tawarkan. Penelitian lain juga dengan zona toleransi mengenai hubungan antara zona toleransi dan pentingnya atribut kualitas layanan dilakukan oleh Veerabhadrapa et al (2013). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan yang dirasakan terhadap semua atribut berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan lebar zona toleransi. Penelitian yang sama juga yaitu Shoeb (2011) dan Nugraha (2012) yang menggunakan zona toleransi untuk menunjukkan pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Penelitian mengenai perancangan solusi perbaikan restoran dengan QFD yang dilakukan oleh Shung-Hsing Chen et al (2014) menunjukkan tingkat kepentingan dari lima item: *reability and safety food source*, *ingredients quality*, *health and safety of the restaurant*, *warm service attitude of staff* and *comfortable dining environment*. Selain itu juga Bambang P dkk (2010) menggunakan metode QFD dengan SERVQUAL untuk usulan perbaikan layanan publik pariwisata. Dengan menggunakan variable kritis hasil dari *importance performance matrix* (IPA) kemudian dimasukkan ke dalam *House of Quality*, sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan dan prioritas perbaikan.

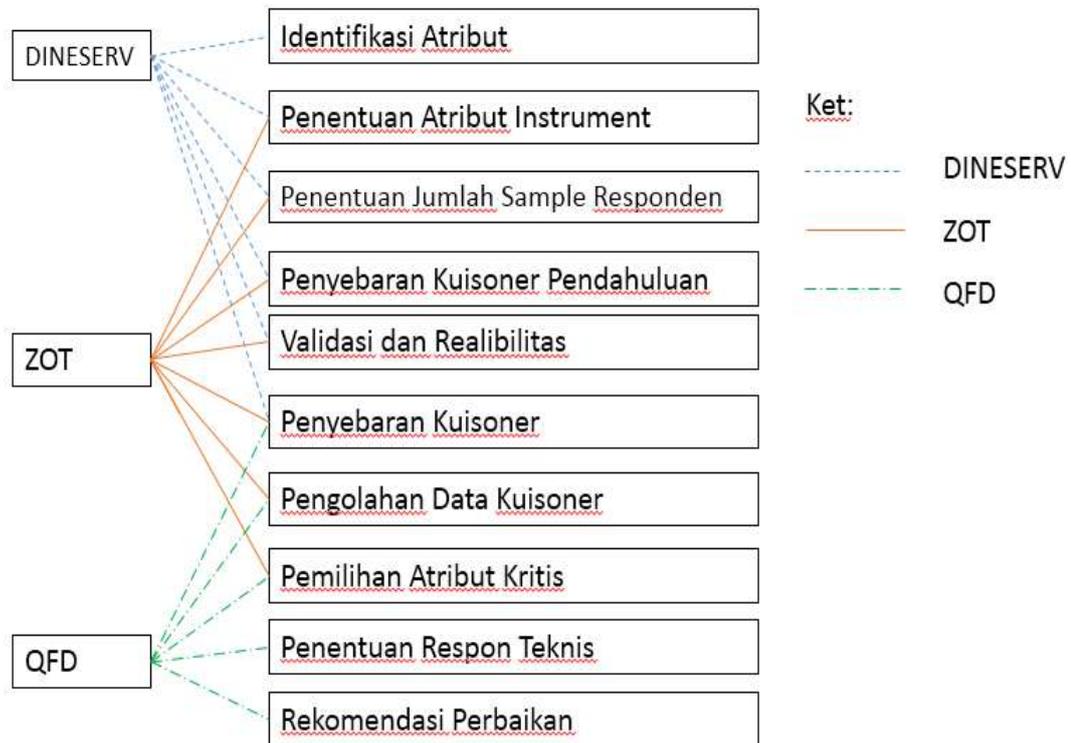
Pada penelitian ini model yang dikembangkan adalah mengintegrasikan DINESERV, ZOT dan QFD dalam satu proses. Fenomena yang terjadi saat ini, segala bidang usaha berlomba-lomba menawarkan produk dan jasa kepada pelanggan. Salah satu industri yang memiliki potensi adalah industri makanan. Saat ini usaha rumah makan telah menjamur dan menawarkan bisnis yang menjanjikan. Salah satu rumah makan khas Manado yang ada di *food district* di Mall Ambassador adalah Rumah Makan X. Tempatnya yang berada di kawasan Kuningan sebagai salah satu pusat bisnis ini membuat persaingan dengan rumah makan lainnya sangat ketat. Kondisi ini menuntut agar setiap rumah makan harus menjaga kualitas layanan sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggannya. Perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kita dapat merebut pangsa pasar dari pesaing kita. Menurut Jones (2004) *Service excellence* penting dilakukan agar kita dapat mengembangkan pelayanan, sehingga menghasilkan yang terbaik dan situasi dimana pelanggan mendapat layanan tepat waktu tanpa ada kesalahan dengan penyampaian yang santun oleh karyawan yang berpengetahuan dan harga yang dapat diterima pelanggan.

Kualitas layanan merupakan hal utama yang diperlukan dalam menghadapi persaingan. Dalam usaha peningkatan kualitas layanan hal utama yang harus dipenuhi *customer satisfaction* dengan pengukuran melalui instrument terhadap pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan adalah menggunakan DINESERV. DINESERV merupakan alat ukur kepuasan pelanggan dengan konsep rumah makan berdasarkan 29 atribut. Dimana setiap atribut mewakili dimensi *tangible*, *assurance*, *reability*, *responsiveness* dan *empathy*. Untuk mengetahui atribut mana yang terpilih sebagai rekomendasi perbaikan layanan maka dapat dibagi dalam tiga zona kepuasan pelanggan dengan *Zone of Tolerance* (ZOT). Dimana 3 zona tersebut adalah zona *satisfaction*, zona *delight* dan zona *dissatisfaction*. Kebutuhan pelanggan disini adalah hasil dari

zona dissatisfaction sehingga diterjemahkan sesuai dengan kemampuan Rumah Makan X dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD).

### Metode Penelitian

Metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan disini menggunakan identifikasi dengan cara mencocokkan atribut 29 atribut DINESERV dengan pilihan dan masukkan dari pelanggan. Dalam hal ini instrument pendahuluan diperlukan dengan menanyakan ke setiap pelanggan dengan menggunakan *Critical Incident Technique* (CIT). Atribut kemudian disesuaikan dengan atribut hasil interpretasi CIT yang dapat mengukur kualitas pelayanan Rumah Makan X. Instrumen construct yang telah mencocokkan atribut hasil CIT dengan DINESERV, kemudian dijadikan kuisoner pendahuluan dalam penelitian ini. Kuisoner pendahuluan ini divalidasi terlebih dahulu setiap atribut yang ada. Validasi kuisoner dilaksanakan dengan membagikan kuisoner pendahuluan ke 30 responden. Dari hasil uji validasi dan realibilitas instrument 24 atribut valid sehingga ada 5 atribut yang tidak valid dan hasilnya instrument tersebut *reliable*. Pemodelan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Model Penelitian dengan Integrasi DINESERV, Zone of Tolerance dan Quality Function Deployment

Setelah menguji instrument langkah selanjutnya adalah menyusun kembali kuisoner dengan 24 atribut untuk dibagikan kembali ke responden. Jumlah responden telah ditentukan sebanyak 240 responden dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Hairdimana 24 item dikalikan dengan 10 sehingga membutuhkan 240 sampel. Kuisoner yang sudah terbentuk tersebut kemudian dibuat dalam 3 bagian yakni profil responden, layanan minimal dan layanan harapan, dan layanan yang dirasakan. Instrumen ini menggunakan *zone of tolerance* untuk memberikan pemetaan daerah dimana variasi pelayanan masih dapat diterima oleh pelanggan atau lebar zona toleransi. Dalam zona tersebut terbagi dalam 3 zona yaitu: satisfaction, delight, dissatisfaction. Sebelum penyebaran kuisoner perlu dilakukan validasi dengan menguji validasi dan realibilitas dari instrument yang ada. Kuisoner kemudian dibagikan ke responden untuk melihat bagaimana layanan minimal, layanan harapan dan layanan saat ini Rumah Makan X. Setelah data di peroleh kemudian pengolahan data menggunakan Excel 2013 dan SPSS 20. Ketika data hasil kuisoner diproses terdapat atribut yang keluar dari zona toleransi atau tergolong zona dissatisfaction mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang

ada. Atribut kritis ini yang akan menjadi inputan dalam *customer need* menggunakan QFD. Perancangan *house of quality* dibutuhkan untuk menentukan *technical requirements* dan target dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. Rekomendasi dan prioritas perbaikan layanan didapatkan dari hasil perhitungan bobot *importance customer satisfaction* pada *house of quality* Rumah Makan X.

## Hasil dan Pembahasan

### Identifikasi Atribut

Identifikasi atribut dilakukan untuk mendapatkan variabel pernyataan yang mampu mengukur layanan Rumah Makan X, kemudian dijustifikasi dengan mencocokkan *critical incident technique* (CIT) dengan atribut DINESERV. Dari hasil justifikasi diatas maka didapatkan atribut penelitian pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Atribut Kuisoner Penelitian

No	Atribut
1	Restoran memiliki area makan yang menarik secara visual
2	Restoran memiliki dekorasi yang sesuai dengan image dan kisaran harganya
3	Restoran memiliki karyawan yang bersih, rapi dan berpakaian pantas
4	Restoran memiliki menu yang mudah dibaca
5	Restoran memiliki menu yang menarik secara visual sesuai image restoran
6	Restoran memiliki area makan yang nyaman dan memudahkan Anda bergerak
7	Restoran memiliki area makan yang bersih
8	Restoran memiliki tempat duduk yang nyaman
9	Restoran melayani Anda sesuai waktu yang dijanjikan
10	Restoran cepat memperbaiki kesalahan dalam pelayanan
11	Restoran memberi tagihan yang sesuai pesanan
12	Restoran dapat dipercaya dan konsisten dalam memberikan pelayanan
13	Restoran memiliki karyawan yang saling membantu dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan dalam kondisi yang ramai
14	Restoran menyajikan menu yang sesuai dengan pesanan Anda
15	Restoran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
16	Restoran memberi usaha lebih untuk melayani permintaan khusus Anda
17	Restoran memiliki karyawan yang bisa menjawab seluruh pertanyaan Anda dengan lengkap
18	Restoran memiliki karyawan yang bisa memberikan informasi mengenai menu yang ada, komposisi dan cara pembuatannya.
19	Restoran membuat anda merasa nyaman dan aman
20	Restoran memiliki karyawan yang terlatih, kompeten dan berpengalaman
21	Restoran membuat anda merasa spesial dan mengutamakan pelayanan pada pelanggan
22	Restoran memiliki karyawan yang sopan, ramah dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan
23	Restoran mengakomodasi kebutuhan dan keinginan khusus Anda
24	Restoran memiliki karyawan yang simpatik dan menenangkan hati jika terjadi masalah

Atribut kuisoner penelitian awal ini perlu dilakukan pengujian apakah *valid* dan *reliable* sehingga bisa dipakai dalam tahapan selanjutnya.

### Penyebaran Kuisoner

Dari hasil identifikasi atribut telah ditentukan 24 atribut yang akan mengukur kualitas pelayanan Rumah Makan X. Kuisoner penelitian disusun menjadi 3 bagian:

1. Profil responden
2. Pendapat responden mengenai layanan minimal dan layanan harapan
3. Pendapat responden mengenai Layanan yang dirasakan

Bentuk jawaban untuk bagian II dan III menggunakan skala likert dengan rentang 1-7. Kuisoner awal kemudian disebarakan terhadap 30 responden untuk mengetahui apakah kuisoner tersebut

*valid* dan *reliable*. Ketika diketahui kuisioner *valid* dan *reliable* baru disebarakan sampai 240 responden. Penyebaran kuisioner dilaksanakan pada bulan September 2015.

### Uji Instrumen

Pengujian validitas dilakukan sebelum pengolahan data selanjutnya dengan menganalisis korelasi antar atribut instrument dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka atribut akan dibuang. Adapun sebaliknya atribut dipertahankan apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Jumlah sampel yang digunakan adalah 30 dengan tingkat signifikansi 95% dan nilai r tabel 0.361. Untuk memperoleh r hitung masing-masing atribut digunakan *software* SPSS 20. Setelah setiap atribut telah *valid* maka penyebaran kuisioner dapat dilanjutkan. Hasil koefisien r hitung dapat dilihat pada Lampiran 2. Berikut ini adalah tabel 2 rekapitulasi validitas untuk setiap atribut dalam kuisioner penelitian.

**Tabel 2.** Rekapitulasi hasil uji Validitas

Atribut	r hitung tingkat layanan minimal	r hitung tingkat layanan harapan	r hitung tingkat layanan saat ini	r table	Kesimpulan
1	0.547	0.857	0.480	0.361	<i>Valid</i>
2	0.818	0.701	0.717	0.361	<i>Valid</i>
3	0.678	0.758	0.628	0.361	<i>Valid</i>
4	0.796	0.782	0.694	0.361	<i>Valid</i>
5	0.885	0.783	0.726	0.361	<i>Valid</i>
6	0.747	0.817	0.711	0.361	<i>Valid</i>
7	0.690	0.665	0.777	0.361	<i>Valid</i>
8	0.610	0.908	0.486	0.361	<i>Valid</i>
9	0.719	0.869	0.581	0.361	<i>Valid</i>
10	0.877	0.804	0.867	0.361	<i>Valid</i>
11	0.748	0.850	0.448	0.361	<i>Valid</i>
12	0.774	0.861	0.772	0.361	<i>Valid</i>
13	0.758	0.936	0.761	0.361	<i>Valid</i>
14	0.804	0.891	0.661	0.361	<i>Valid</i>
15	0.832	0.852	0.681	0.361	<i>Valid</i>
16	0.795	0.808	0.756	0.361	<i>Valid</i>
17	0.849	0.878	0.729	0.361	<i>Valid</i>
18	0.823	0.821	0.775	0.361	<i>Valid</i>
19	0.768	0.840	0.686	0.361	<i>Valid</i>
20	0.826	0.871	0.719	0.361	<i>Valid</i>
21	0.843	0.783	0.721	0.361	<i>Valid</i>
22	0.838	0.780	0.695	0.361	<i>Valid</i>
23	0.836	0.673	0.770	0.361	<i>Valid</i>
24	0.744	0.835	0.778	0.361	<i>Valid</i>

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi data dalam suatu interval waktu tertentu. Nilai reliabilitas didapatkan dengan bantuan *software* SPSS 20. Instrumen tersebut *reliable* jika output *cronbach's alpha* yang dihasilkan lebih dari 0.60. Nilai tingkat keandalan dapat ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.** Tingkat Keandalan

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Tingkat Keandalan</b>
0.00 – 0.20	Kurang andal
0.20 – 0.40	Agak andal
0.40 – 0.60	Cukup andal
0.60 – 0.80	Andal
0.80 – 1.00	Sangat Andal

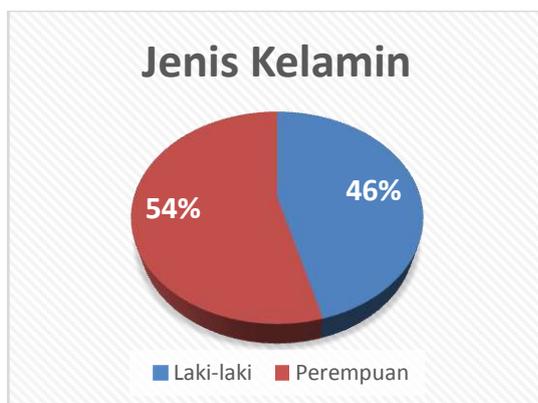
Hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing kuisioner layanan minimal, layanan harapan dan layanan saat ini dengan menggunakan *software* SPSS 20 ditunjukkan pada Tabel 4. Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel tingkat keandalan untuk melihat hasil apakah kuisioner *reliable* atau tidak.

**Tabel 4.** Hasil Uji Realibilitas

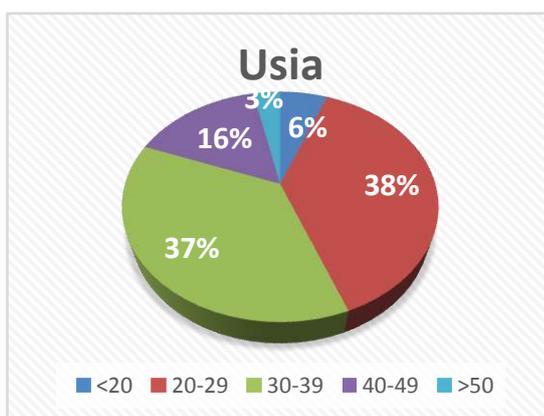
<b>Instrumen</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Layanan Minimal	0.975	<i>Reliable</i>
Layanan Harapan	0.980	<i>Reliable</i>
Layanan Saat ini	0.958	<i>Reliable</i>

### **Pengolahan data**

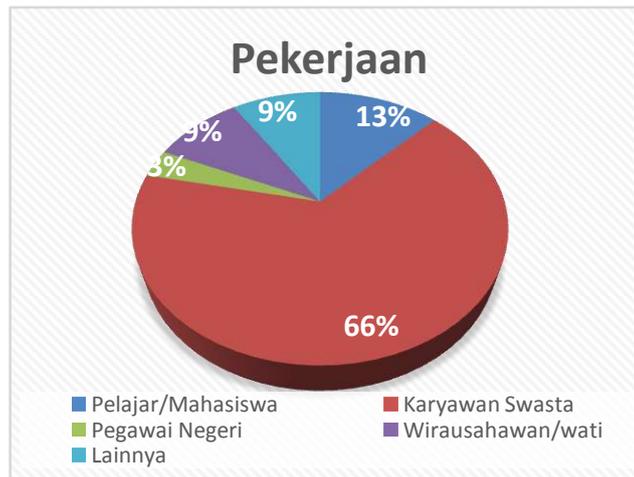
Dari hasil penyebaran kuisioner terhadap 240 responden dapat memberikan gambaran mengenai sebaran data yang merupakan pelanggan Rumah Makan X. Data dari profil responden terdiri dari enam bagian yaitu: jenis kelamin, usia, pekerjaan, jumlah kunjungan, waktu kunjungan, dan bersama siapa berkunjung. Kategori jenis kelamin terbagi atas dua yaitu laki-laki dan perempuan. Kategori usia terbagi menjadi < 20 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun dan > 50 tahun. Kategori pekerjaan terdiri dari pelajar/mahasiswa, karyawan swasta, pegawai negeri sipil, wirausahawan, dan pekerjaan lainnya. Kategori jumlah kunjungan terdiri dari 3-5 kali kunjungan dan lebih dari 5 kali kunjungan. Kategori waktu kunjungan terbagi atas rentang waktu 10.00-13.00, 13.00-17.00 dan 17.00-20.00. Kategori yang terakhir adalah bersama siapa berkunjung terbagi menjadi keluarga, teman/pacar, dan sendiri. Dari hasil rekapitulasi profil responden dapat dilihat pada gambar 2-7 berikut ini.



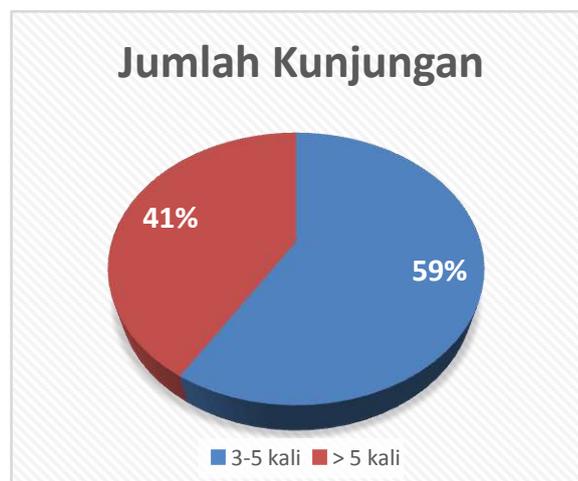
**Gambar 2.** Diagram Persentase Jenis Kelamin



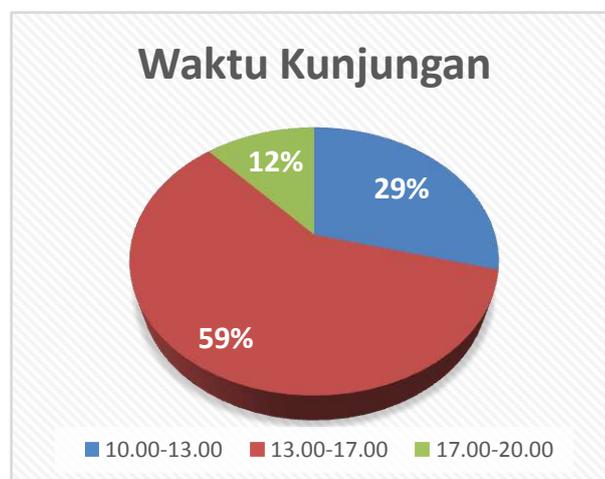
**Gambar 3.** Diagram Persentase Usia



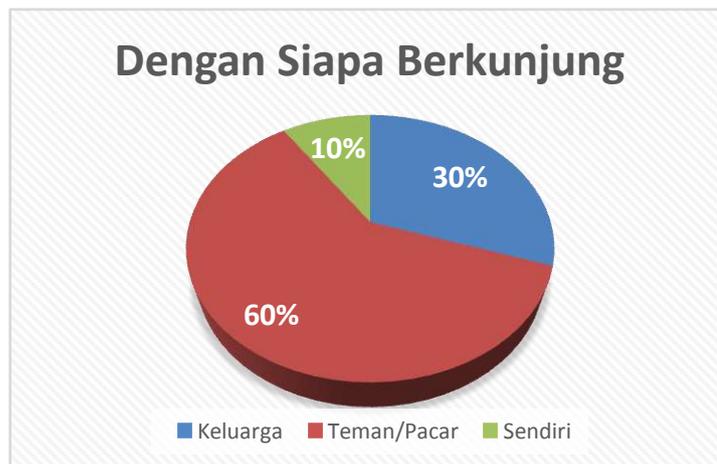
**Gambar4.** Diagram Persentase Pekerjaan



**Gambar5.** Diagram Persentase Jumlah Kunjungan



**Gambar6.** Diagram Persentase Waktu Kunjungan



**Gambar 7.** Diagram Persentase Dengan Siapa Berkunjung

Perhitungan nilai *measure of service adequacy* (MSA), *measure of service superiority* (MSS), dan posisi *zone of tolerance* menggunakan rumus yang telah ditetapkan:

1. Measure of service adequacy (MSA)  

$$MSA = \text{Layananminimal} - \text{Layanansaatini} \quad (1)$$

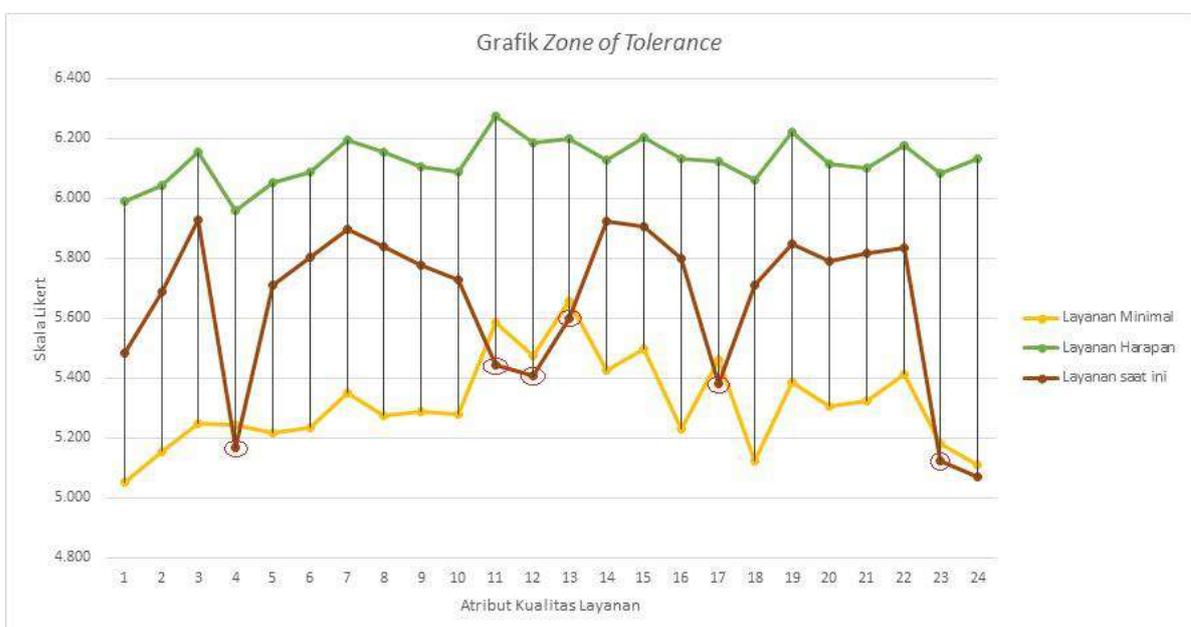
2. Measure of service superiority (MSS)  

$$MSS = \text{Layananharapan} - \text{Layanansaatini} \quad (2)$$

3. Zone of tolerance (ZOT)  

$$ZOT = \frac{MSA}{\text{Layananminimal} - \text{Layanan harapan}} \quad (3)$$

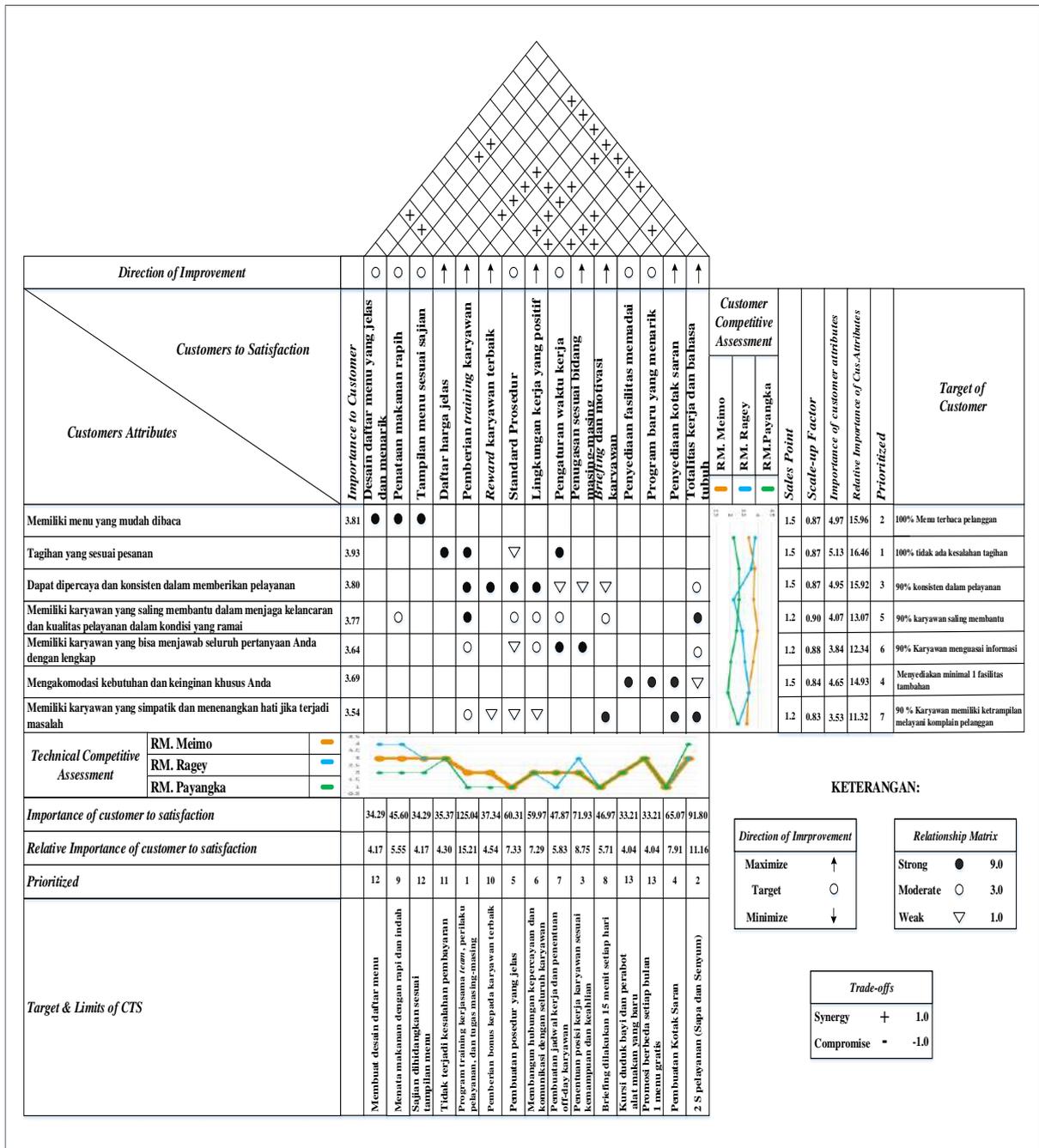
Untuk melihat hasil perhitungan MSA, MSS dan ZOT dapat ditunjukkan oleh Gambar 8. Dimana grafik ZOT ini memiliki dua sumbu yaitu  $x$  yang menunjukkan atribut kualitas pelayanan dan sumbu  $y$  yang menunjukkan tingkat penilaian pelanggan dengan skala likert rentang 1-7. Seperti yang terlihat pada gambar, terdapat 7 atribut yang dilingkari merah yang berada pada zona *dissatisfaction* yaitu atribut ke-4, 11, 12, 13, 17, 23, dan 24.



**Gambar 8.** Grafik Zone of Tolerance Rumah Makan X

**Perencanaan peningkatan kualitas layanan dengan QFD**

QFD yang diterapkan adalah dengan pembuatan HOQ dimana diperlukan data-data dari atribut kritis pada tahapan sebelumnya sebagai inputan dalam *customer need* atau *customer attributes*. Langkah-langkah dalam menyusun HOQ yaitu menentukan *planning matrix*, *importance customer satisfaction*, *customer competitive assessment*, *target and limits*, *scale-up factor*, *sales point*, *technical response*, dan *customer to satisfaction*. Untuk melihat hasil perhitungan HOQ dapat dilihat pada Gambar 9.



**Gambar 9.** House of Quality Rumah Makan X

## Simpulan

Berdasarkan analisis dan pengukuran *Zone of Tolerance* menggunakan skala *DINESERV* maka terdapat 7 atribut yang belum memenuhi kepuasan pelanggan Rumah Makan X. Atribut tersebut adalah menu yang mudah dibaca, tagihan yang sesuai pesanan, dapat dipercaya dan konsisten dalam memberikan pelayanan, memiliki karyawan yang saling membantu dalam menjaga kelancaran dan kualitas pelayanan dalam kondisi ramai, memiliki karyawan yang bisa menjawab seluruh pertanyaan pelanggan dengan lengkap, mengakomodasi kebutuhan khusus pelanggan, memiliki karyawan yang simpatik dan menenangkan hati jika terjadi masalah. Hasil dari QFD menunjukkan prioritas perbaikan yang harus dilaksanakan oleh Rumah Makan X sebagai berikut: pemberian training karyawan, totalitas kerja dan bahasa tubuh, penyediaan kotak saran, standar prosedur kerja, lingkungan kerja yang positif, pengaturan waktu kerja, briefing awal, penataan makanan yang rapi, reward karyawan terbaik, daftar harga jelas, desain daftar menu yang jelas, tampilan menu yang sesuai sajian, penyediaan fasilitas memadai, program baru yang menarik. Metode yang digunakan saat ini berfokus pada kualitas layanan dan tidak mempertimbangkan produk, sehingga dalam pengembangan dapat menambahkan variable produk dalam memperoleh hasil yang lebih baik.

## Daftar Pustaka

- [1] Chang, Li Ren. 2004. A Study of Service Quality by Zone of Tolerance about Starbucks in Taichung City Area. *Master Thesis, Graduate Institute of Food Science*, Tuanghai University, Taichung City.
- [2] Chen, Shun-Hsing., Pai, Chen-Kuo. 2014. Using the QFD Technical to Improve Service Quality in Vegetarian Foods Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* Vol.4. No.2. pp 162-168.
- [3] Hansen, K.V. 2014. Development of SERVQUAL and DINESERV for Measuring Experiences in Eating Establishments. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol 14 No.2. pp116-134.
- [4] Jones, Christopher Ryder. 2004. *A Scorecard for Service Excellence, Measuring Business Excellence*. Vol. 8 Iss4 pp. 45-54.
- [5] Markovic., Komzic., Stifanic. 2009. Measuring Service Quality in City Restaurant setting using DINESERV scale, *Recent Advances in Business Management and Marketing*, pp 176-181.
- [6] Nugraha, Reni Amaranti. 2012. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal SNaPP*. hal 282-290.
- [7] Shoeb, Zahid Hossain. 2011. Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions., *Library Review*. Vol.60 Iss 4. pp. 293-311.
- [8] Steven, P., Knutson, B., & Patton, M. 1995. DINESERV: A tool for Measuring Service Quality in Restaurant. *Journal of Cornell Hospitality Quarterly*. Vol.36 No.1 pp.56.
- [9] P. Bambang dkk. 2010. Perbaikan Kualitas Layanan Jasa dengan model SERVQUAL Dimensi Kepariwisata dan Metode QFD. *Jurnal Teknik Industri UNDIP*. Vol.5 hal. 41-54.
- [10] Paramitha, Angela. 2013. Studi Deskriptif DINESERV Warung Leko Cabang Bonet Menurut Persepsi Pelanggan Yang Berdomisili di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol.2 No.1. hal 1-17.
- [11] Veerebhadrapa, H et al. 2013. Relation between zone of tolerance and importance of service quality attributes: an empirical study commercial banks. *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review*. Vol.2 Np.7. pp 92-106.