

ABSTRAK

Bakso Rusuk Solo adalah sebuah restoran yang menjual berbagai macam bakso dengan khas-nya pada menu Bakso Rusuk. Bakso Rusuk solo didirikan oleh Bapak Sardomo pada tahun 2006. Restoran ini memiliki empat outlet yang tersebar di Jakarta Timur dan Bekasi. Bisnis makanan merupakan bisnis yang berkembang sangat pesat dan pertumbuhan pesaingnya sangat cepat. Selain itu, bisnis restoran juga harus memikirkan kualitas jasa, karena apabila konsumen kecewa akan membawa kerugian besar bagi restoran tersebut. Bakso Rusuk Solo dalam enam kuartal terakhir mengalami penurunan omset yang cukup signifikan dan kenaikan omset yang ada belum dapat menutupi penurunan yang terjadi. Masalah penurunan tersebut bisa disebabkan oleh kualitas jasa yang masih harus diperbaiki. Perbaikan kualitas jasa juga bermanfaat bagi restoran agar dapat mengetahui harapan dan keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persyaratan pelanggan Bakso Rusuk Solo yang dikelompokkan menjadi lima dimensi pengukuran kualitas yang ada dalam DINESERV, yaitu *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling* dan dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan pelanggan Bakso Rusuk Solo yang tersebar di keempat outlet. Penelitian ini juga melibatkan penilaian dari pemilik untuk menguatkan penilaian dari pelanggan. Prioritas persyaratan pelanggan dianalisa dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa “Kamar mandi yang bersih” merupakan atribut persyaratan pelanggan yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan analisis IPA dan QFD (dengan nilai *normalized raw weight* 5.34%). Sementara atribut “Senyum, Salam, Sapa” merupakan karakteristik teknis restoran yang menjadi prioritas tertinggi (dengan nilai bobot relatif 12.76%).

Kata kunci: Restoran, Bakso Rusuk Solo, Kualitas Jasa, 5 Dimensi Kualitas DINESERV, *Quality Function Deployment*, QFD.