

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI KEDAI KOPI SIGNIFIKAN DENGAN
PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT***

Nur Muhammad Ikhsan

ABSTRAK

Seiring ketatnya persaingan usaha kopi, masih ditemukan beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kopi Signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas pelayanan, dengan tujuan untuk mendapatkan skema pelayanan yang efektif bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya diterapkan di Kedai Kopi Signifikan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah pengintegrasian antara *Service Quality* (Servqual) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dimodelkan kedalam bentuk *House of Quality* (HOQ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang selayaknya diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah variabel dimensi *reliability* dan untuk atributnya adalah Kedai Kopi Signifikan harus mampu meningkatkan Kecepatan dan ketepatan dalam menyajikan pesanan. Di samping itu, didapatkan hasil bahwa langkah teknis yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan ditingkatkan oleh Kedai Kopi Signifikan adalah dengan Pemberian pelatihan pada karyawan secara rutin.

Kata kunci: *Service Quality*, Atribut Pelayanan, Variabel Pelayanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN
SIGNIFIKANT COFFEE SHOPS USING THE SERVICE
QUALITY AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
METHOD APPROACHES**

Nur Muhammad Ikhsan

ABSTRACT

Along with the intense competition in the coffee shop business, there are still several factors that cause customer dissatisfaction with the quality of service provided by Signifikan Coffee Shops. Therefore, this research was conducted to analyze the quality of service, with the aim of obtaining an effective service scheme for the company in improving the service quality that was previously implemented at the Signifikan Coffee Shop. This study uses an analytical method by integrating Service Quality (Servqual) and Quality Function Deployment (QFD) methods which are modeled into House of Quality (HOQ). The results showed that the service variable that should be prioritized for develop and improvement was the variable dimension of reliability and for its attribute, Signifikan Coffee Shops should be able to increase the agility and accuracy in serving orders. In addition, the results show that the technical steps that is a priority for develop and improvement by Signifikan Coffee Shops is to conduct training on employees on a regular basis.

Keywords: *Service Quality, Service Attributes, Service Variable, Quality Function Deployment, House of Quality.*