

ABSTRAKSI

Pertumbuhan gerai ritel yang menjadikan persaingan semakin ketat membuat pelaku bisnis ritel juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan mereka. Carrefour Kiaracondong sebagai salah satu pelaku bisnis ritel di Kota Bandung yang mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 15%-20% setiap tahunnya perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menghadapi persaingan tersebut.

Penelitian ini bertujuan mengetahui mengetahui atribut keinginan pelanggan dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa di Carrefour Kiaracondong dan bagaimana respon teknis Carrefour Kiaracondong dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke 400 responden dan wawancara ke pihak Carrefour Kiaracondong. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode *quality function deployment* dan analisis IPA matrix dengan menggunakan variabel *retail service quality*.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat sembilan atribut keinginan pelanggan dan terdapat 14 respon teknis dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa di Carrefour Kiaracondong.

Kata Kunci: IPA Matrix, *Quality Function Deployment*, *Retail Service Quality*.