

ABSTRAK

Yummy merupakan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang berada di depan Telkom Applied Science School. Yummy menjual produk berupa camilan seperti kentang, nugget, sosis, otak-otak yang ditaburi varian rasa seperti balado, *barbeque*, pizza, dan pedas. Saat ini Yummy sedang mengalami penurunan kualitas. Dilihat dari rata-rata pelanggan Yummy 6 bulan dan jumlah keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan terhadap 20 responden.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan usaha Yummy dengan menggunakan metode QFD, guna mendapatkan nilai tambah yang besar dan guna memperbaiki kualitas pelayanan Yummy. Dalam penelitian ini diperoleh 19 atribut kebutuhan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang terdiri dari lima yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapat 16 atribut kebutuhan Yummy yang memiliki kinerja buruk dibandingkan dengan kompetitor yaitu Rege-rege. Dari 16 atribut kebutuhan tersebut dijadikan sebagai fokus perbaikan kualitas layanan Yummy, agar setiap atribut kebutuhan tersebut memiliki keunggulan bersaing dari pesaing.

Kata kunci : QFD, kompetitor, UKM, kualitas pelayanan, SERVQUAL