

ABSTRAK

Dengan meningkatnya persaingan maka akan menimbulkan kesulitan untuk para pengusaha khususnya dibidang kuliner dalam meningkatkan dan mengembangkan usaha mereka. Salah satu faktor pendukung untuk pengembangan dan peningkatan usaha mereka adalah proses pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik adalah salah satu hal yang sangat penting dibidang kuliner agar para pelanggan merasakan kenyamanan ketika berada di tempat tersebut. Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu layanan untuk mempertahankan konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk meneliti tingkat kepentingan konsumen dan kinerja pelayanan pada Warkop DKI. Dalam melakukan pengembangan maupun perbaikan kualitas pelayanan di Warkop DKI tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* adalah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan ‘suara-suara konsumen’ ke dalam proses perancangannya.

Tahapan yang perlu dilakukan dalam pengembangan kualitas pelayanan di bidang kuliner yaitu mengidentifikasi kebutuhan konsumen dengan melakukan wawancara. Dari hasil wawancara didapat suara pelanggan yang mempengaruhi pelayanan. Kemudian tahap berikutnya dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 50 pengunjung di Warkop DKI. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan *QFD*. Dari hasil proses *QFD* didapatkan 3 prioritas pengembangan berdasarkan target yang belum terpenuhi. Dari prioritas pengembangan dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk mengembangkan kualitas layanan pelanggan di Warkop DKI. Beberapa rekomendasi akhir yang diberikan dalam mengembangkan kualitas layanan pelanggan di Warkop DKI yaitu SOP Pelayanan, *Floor Control*, dan *Feedback*.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Pelayanan