

## ABSTRAK

Industri makanan dan minuman saat ini sangat menguntungkan karena pertumbuhannya yang baik dan permintaan yang tinggi. Ini menarik banyak pengusaha ke industri ini, tetapi juga mengakibatkan persaingan ketat. Resto Kita Karawang adalah restoran keluarga dengan harga terjangkau yang menghadapi fluktuasi pendapatan *dine-in* antara Januari 2022 hingga Maret 2023, terutama karena keluhan pelanggan terkait pelayanan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Resto Kita, penelitian dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Proses QFD melibatkan dua iterasi, yaitu *House of Quality* dan *Part Deployment*, serta tahap *Concept Development* di antara keduanya. Pada iterasi pertama QFD, lima matriks digunakan untuk menentukan karakteristik teknis yang perlu ditingkatkan. Pada tahap *Concept Development*, konsep efisiensi, inovasi, dan moderat diidentifikasi sebagai solusi perbaikan. Pemilihan konsep didasarkan pada matriks keputusan yang mempertimbangkan kriteria tertentu.

Hasil pemilihan konsep adalah konsep kombinasi, yang menjadi dasar untuk menentukan *critical part* pada tahap kedua QFD yaitu *Part Deployment*. Terdapat 31 *critical part* yang diprioritaskan dari total 40 *critical part*, termasuk pembuatan instruksi kerja, standar kompetensi staf, evaluasi kinerja, umpan balik pelanggan melalui media *feedback*, sistem penilaian kinerja staf, sistem *rewarding*, pelatihan internal, daftar pembagian tugas staf, pelatihan eksternal, kebersihan ruang makan, panduan *briefing*, tata letak parkir, rekrutmen petugas parkir, standar pakaian kerja, seleksi staf, dan alat pemanggilan staf untuk pelanggan.

Adanya penelitian ini dapat memberikan dampak positif terhadap perbaikan pelayanan dan penjualan Restoran Resto Kita sehingga menjadi restoran yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, serta dapat dijadikan panduan untuk pemilik dalam meningkatkan atau memperbaiki pelayanan restoran.

**Kata Kunci:** Restoran, Pelayanan, *Quality Function Deployment*, Karakteristik Teknis, *Critical Part*