

ABSTRAK

Bober *Café* telah berusaha menyajikan produk dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik, tetapi hal ini tidak menjamin Bober *Café* dapat terhindar dari imbasnya pertumbuhan *café* yang semakin meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja dan bagaimana bobot tingkat kepentingan menurut pelanggan serta pelayanan seperti apa yang dapat dijadikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bober Cafe. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan Bober *Café*. Wawancara dilakukan kepada 5 narasumber dengan teknik *snowball sampling* dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis menggunakan QFD berdasarkan pendapat Cohen (1999) dengan mengetahui atribut yang paling diinginkan dan dibutuhkan konsumen (*Voice of Customer*) berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dan *technical response* untuk menjawab VoC. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data diketahui 20 atribut VoC dan 25 item *technical response*. Atribut yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan serta menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya adalah pramusaji yang siap mengantarkan menu ke meja konsumen karena memiliki bobot nilai tertinggi. Hasil analisis *technical response* menunjukkan bahwa pembagian tugas jelas menjadi prioritas utama untuk dilakukan.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Kualitas Jasa