

## ABSTRAK

Batagor 61 merupakan salah satu dari sekian banyak industri rumah makan yang ada di Kota Bandung. Untuk memenangkan persaingan dengan usaha sejenis lainnya, Batagor 61 harus memiliki beberapa strategi untuk menarik minat beli masyarakat sekitarnya. Salah satu di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 30 orang responden, terdapat beberapa faktor yang belum dimaksimalkan oleh Batagor 61 dalam melayani pelanggannya. Oleh karena itu, Batagor 61 memerlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Batagor 61 tidak cukup hanya mengetahui kepuasan pelanggan saja, akan tetapi juga harus mengetahui kelemahan dari layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan kualitas layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini mengidentifikasi 6 atribut kebutuhan pelanggan yang diukur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 6 atribut kebutuhan yang disusun berdasarkan Dimensi *ServQual*, didapatkan 9 karakteristik teknis yang kemudian diolah kedalam QFD. Hasil dari QFD *House of Quality* berupa 4 karakteristik teknis yang didapat berdasarkan *ranking* dan target yang belum terpenuhi. Kemudian, 4 karakteristik teknis tersebut dijadikan dasar untuk merancang konsep yang digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi.

Kata kunci: Pengembangan Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment*, Dimensi *ServQual*