

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Eduplex Coworking Space Bandung. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen Eduplex Coworking Space Bandung, karakteristik teknis yang diperoleh berdasarkan *customer needs*, dan rekomendasi yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan Eduplex Coworking Space Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode SERVQUAL, IPA (*Importance Performance Analysis*), QFD (*Quality Function Deployment*).

Berdasarkan hasil perhitungan metode SERVQUAL dan IPA, terdapat 8 atribut pelayanan yang dijadikan input sebagai *customer needs*. Berdasarkan *customer needs* diperoleh 10 karakteristik teknis sebagai respon dari Eduplex Coworking Space Bandung. Berdasarkan hasil *house of quality* diperoleh rekomendasi berupa urutan prioritas karakteristik teknis yang perlu dilakukan terlebih dahulu yaitu: (1) R8; (2) R9; (3) R6; (4) R7; (5) R2; (6) R3; (7) R5; (8) R1; (9) R10; dan (10) R4.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, SERVQUAL, IPA, QFD