

ABSTRAK

Seaside Beach Resto & Lounge merupakan hotel dengan konsep Eropa Minimalis yang berlokasi di Desa Mulyoharjo RT 02/RW 04, Mulyoharjo, Jepara. *Seaside Beach Resto & Lounge* berdiri sejak tahun 2014 lalu. Hotel ini terletak di bibir pantai. *Seaside Beach Resto & Lounge* pada saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen dalam pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Pada saat ini, tamu hotel atau konsumen dari *Seaside Beach Resto & Lounge* merasa masih kurang puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada pada *Seaside Beach Resto & Lounge*, maka perlu dilakukan pengembangan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh *Seaside Beach Resto & Lounge*.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan produk berdasarkan *true customer needs*. Metode yang dapat digunakan dalam perbaikan dan pengembangan produk salah satunya adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga menghasilkan strategi yang membuat konsumen puas.

Dari penelitian ini, dapat diidentifikasi 15 atribut kebutuhan konsumen terkait fasilitas dan pelayanan pada *Seaside Beach Resto & Lounge*. Pada atribut kebutuhan tersebut, diidentifikasi ada 6 prioritas karakteristik teknis dari 10 karakteristik teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan fasilitas dan pelayanan. Sedangkan, pada *critical parts* ada 8 prioritas *critical parts* dari 10 *critical parts* dengan masing-masing target yang kemudian diterjemahkan dalam rekomendasi pengembangan kualitas fasilitas dan pelayanan pada *Seaside Beach Resto & Lounge*.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment*