

## ABSTRAK

Rumah makan khas Banjar Hj. Itas berdiri sejak tanggal 10 Oktober 2016 dengan diprakarsai oleh Ibu Hj Itas. Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas pada bulan januari 2019 sampai dengan bulan september 2019 dapat dilihat bahwa ada beberapa bulan pendapatan naik dan turun yang tidak memenuhi target pendapatan yang sudah ditentukan. Karena itu Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas harus merencanakan strategi baru supaya meningkatkan pendapatan agar bisa mencapai target yang sudah ditentukan. Saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen mengenai pelayanan dan fasilitas yang disediakan Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas. Untuk menyikapi permasalahan dari pelayanan dan fasilitas Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas , maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan fasilitas agar dapat bersaing dan melakukan ekspansi pasar. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan produk adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menterjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dan mempertimbangkan kemampuan Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas untuk mewujudkannya. Metode QFD ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga langkah strategis yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberikan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian, dapat diidentifikasi ada 15 atribut yang merupakan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen terkait pelayanan dan fasilitas di Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas. Dari atribut ini diidentifikasi ada 10 prioritas karakteristik teknis serta terdapat 9 prioritas *critical part*. Rekomendasi yang diberikan adalah pembuatan jadwal pengecekan fasilitas yang dimiliki sebanyak 3 kali dalam sehari. Kemudian penambahan 5 produk jenis baru, dan penetapan waktu dalam membuat dan menyajikan produk 10 menit/aktifitas serta pemasangan fasilitas tidak diterapkan karena menimbang biaya yang dikeluarkan cukup besar dan melihat siklus perputaran konsumen yang lambat.

Kata Kunci : QFD, HOQ , VOC, *Part Deployment*, *Critical part*