

## **ABSTRAK**

Perusahaan Suarasa Coffee berdiri pada tanggal 21 April 2018 yang terletak di Jalan Karawitan No. 40, Bandung. Perusahaan Suarasa Coffee mengalami penurunan penjualan yang signifikan pada 5 bulan terakhir yaitu pada bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019, dengan penjualan yang tidak memenuhi target tersebut, Perusahaan Suarasa Coffee perlu melakukan strategi baru demi meningkatkan penjualan agar dapat mencapai target yang sudah ditentukan. Pada saat ini konsumen merasakan ketidakpuasan dalam hal pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan Suarasa Coffee, dengan diperkuatnya oleh Voice of Customer (VOC), Perusahaan Suarasa Coffee perlu memperbaiki pelayanan dan fasilitas agar kebutuhan konsumen dapat terpenuhi, dan juga agar dapat bersaing dan melakukan ekspansi pasar.

Metode Quality Function Deployment QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menterjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dan mempertimbangkan kemampuan dari Perusahaan Suarasa Coffee 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 akan dihasilkan dari penelitian ini akan memberikan kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini, diperoleh 15 atribut kebutuhan yang merupakan kebutuhan konsumen terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan Suarasa Coffee, dari atribut tersebut diidentifikasi terdapat 10 prioritas karakteristik teknis dan terdapat 10 critical part. Rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini adalah membuat jadwal siklus pengecekan fasilitas menjadi 3 kali/hari, menambahkan 1 jenis fasilitas yang harus di cek secara berkala yaitu lahan parkir, menambahkan 8 kursi, menambahkan 2 meja, menaikkan kecepatan internet menjadi 10 mbps, membuat menu baru, menekan waktu pembuatan produk menjadi 3 menit, dan menekan waktu penyajian produk menjadi 2 menit.

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