

ABSTRAK

Sooper *Barbershop* merupakan usaha dibidang jasa yang berlokasi di Jl. Moch Toha No.157 Kota Bandung. Berdiri sejak tanggal 5 April 2019, Sooper *Barbershop* memiliki slogan “*Goodbye bad, hair*” yang berarti bahwa setiap konsumen yang datang ke Sooper *Barbershop* akan mendapatkan pelayanan dan hasil potongan rambut yang maksimal. Namun, saat ini Sooper *Barbershop* tidak stabil dalam jumlah konsumen yang datang, bahkan cenderung memiliki jumlah konsumen yang sedikit pada setiap bulannya dan juga didukung banyaknya *feedback* konsumen berupa keluhan serta hasil wawancara pendahuluan yaitu terdapat 4 poin mayoritas yang menjadi keluhan konsumen terhadap Sooper *Barbershop*. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik teknis berdasarkan *customer needs* serta *critical part* yang didapatkan untuk kemudian dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Sooper *Barbershop* dalam memenuhi kepuasan konsumen dan menentukan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Sooper *Barbershop* yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality function deployment* (QFD) yang merupakan sebuah proses terorganisir yang dapat mengetahui kebutuhan konsumen dan menerjemahkan kebutuhan tersebut menjadi spesifikasi teknis yang relevan. Metode ini juga digunakan dalam perbaikan dan pengembangan produk. Maka Metode *Quality function deployment* (QFD) digunakan dalam penelitian ini, karena dapat menganalisis kebutuhan konsumen dan juga sebagai alat ukur perbaikan bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada tahap QFD iterasi satu didapatkan 10 karakteristik teknis dari 20 karakteristik teknis yang menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan pelayanan dan fasilitas. Sedangkan pada QFD iterasi dua, didapatkan 16 *critical part* dari 19 *critical part* yang dijadikan prioritas perbaikan dan pengembangan. Dari kedua tahap tersebut, masing-masing target kemudian diterjemahkan dalam rekomendasi perbaikan dan pengembangan fasilitas dan pelayanan pada Sooper *Barbershop*.

Kata Kunci : *Barbershop* , *customer needs*, *House Of Quality*, *Part Deployment*, *Quality function deployment*.