

ABSTRAK

Pria identik dengan gaya potongan rambutnya yang menyesuaikan *trend*. Hal ini membuat perkembangan usaha di bidang *barbershop* semakin bersaing. Penelitian ini bertujuan menentukan prioritas perbaikan layanan pada Cut & Cut *barbershop*, Metode yang digunakan adalah Integrasi Konsep Servqual dan Model Kano ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD). Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 24 atribut pada lima dimensi Servqual. Kemudian data kuesioner diolah dengan menentukan *gap* antara ekspektasi dan persepsi pelanggan dan konsep kano menentukan kepentingan implisit dan eksplisit untuk mengetahui kategorinya. Dari 24 atribut, terdapat 9 atribut yang perlu dilakukan prioritas perbaikan karena hanya mengambil atribut yang memiliki *gap* negatif dan kategori Kano *basic* dan *performance 1*. Dari integrasi ke dalam QFD diperoleh urutan perbaikan respon teknis sebagai berikut: 1. Melakukan training kepada barber (24,9%), 2. Pengadaan fasilitas pada ruang tunggu barbershop (7,5%), 3. Pembersihan ruang tunggu (3,7%), 4. Memberlakukan sistem antrean (15,0%), 5. Garansi pada hasil potongan rambut (25,9%), 6. Perluasan area parkir (14,2%), 7. Pengadaan alat barbershop (8,6%).

Kata Kunci: *Service Quality (Servqual), Model Kano, Quality Function Deployment (QFD)*