

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL dan QFD (STUDI KASUS *COFFEE SHOP FORESTHREE* RAWALUMBU)

Muhammad Rafi

Fathurrahman H1E021075

Perkembangan pesat bisnis *cafe* menuntut inovasi berkelanjutan dan fokus pada kepuasan konsumen sebagai kunci utama daya tarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kepuasan konsumen yang menjadi prioritas utama dan menentukan respons teknis yang krusial sebagai target perbaikan pada *cafe foresthree*. Metode yang digunakan adalah integrasi Servqual untuk penilaian kualitas layanan, dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merumuskan usulan perbaikan. Hasil analisis dengan SERVQUAL menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan adalah Kondisi fasilitas toilet dan tempat ibadah (Musholla), Tersedianya fasilitas internet (*wifi*) yang memadai, Tersedianya fasilitas sumber listrik yang memadai, Tempat parkir yang memadai, Memiliki interior dan dekorasi yang menarik, Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan penguasaan menu, Pelayanan yang tetap tepat waktu meski keadaan *cafe* ramai, Tempat parkir yang aman, *Cafe* memberikan rasa aman dan nyaman saat berada di *cafe*, Staff melayani konsumen dengan bersungguh-sungguh, Sikap staff yang sopan dan ramah kepada pelanggan. Berdasarkan pengolahan data menggunakan QFD, respons teknis yang harus menjadi target utama perbaikan meliputi Membuat standar operasional prosedur pelayanan terhadap konsumen, Mengadakan Pelatihan komunikasi dan etika karyawan secara rutin, dan Menambah kecepatan internet (*wifi*) dan juga sumber listrik yang mudah dijangkau oleh konsumen. Usulan perbaikan ini diharapkan dapat menjadi panduan strategis bagi *cafe Foresthree*

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas pelayanan, SERVQUAL, QFD

ABSTRACT

Analysis of Consumer Service Quality Using SERVQUAL and QFD Methods

(Case Study of Foresthree Rawalumbu Coffee Shop)

Muhammad Rafi

Fathurrahman H1E021075

The rapid development of the café business demands continuous innovation and a focus on consumer satisfaction as the main key to appeal. This study aims to identify the attributes of consumer satisfaction that are the top priority and determine crucial technical responses as a target for improvement in café foresthree. The methods used are Servqual integration for service quality assessment, and Quality Function Deployment (QFD) to formulate improvement proposals. The results of the analysis with SERVQUAL show that the attributes that are the main priority for improvement are the condition of toilet facilities and places of worship (Musholla), The availability of adequate internet facilities (wifi), The availability of adequate electricity source facilities, Adequate parking lots, Have attractive interiors and decorations, Ability of employees to answer customer questions and master the menu, Service that remains on time even when the café is crowded, Safe parakeet place, Cafe provides a sense of security and comfort when in the café, Staff serves consumers earnestly, Polite and friendly staff attitude to customers. Based on data processing using QFD, technical responses that must be the main target of improvement include making operational standards for service procedures to consumers, conducting regular employee communication and ethics training, and increasing internet speed (wifi) and also electricity sources that are easily accessible by consumers. This proposed improvement is expected to be a strategic guide for café Foresthree to effectively improve customer satisfaction.

Keyword: *Customer Satisfaction, Quality of service, SERVQUAL, QFD*