

Abstrak

Persaingan dalam sektor bisnis semakin ketat. Salah satu perusahaan jasa yang terlibat dalam persaingan usaha adalah Kober Mie Setan. Agar produk yang dihasilkan mempunyai kualitas dan daya saing tinggi, maka perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dimana hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan perbaikan kualitas. Metode *Quality Function Deployment* merupakan suatu alat perbaikan kualitas yang mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan restoran yang dimiliki oleh Kober Mie Setan dibandingkan pesaing berdasarkan pendapat pelanggan dan mengetahui respon internal Kober Mie Setan sesuai pendapat pelanggan atas layanan restoran yang tersedia. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pendekatan kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa layanan Kober Mie Setan Gresik berjumlah 50 pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu terdapat 9 atribut yang menjadi dasar atas kualitas layanan dari Kober Mie Setan Gresik yaitu ruangan yang bersih dan nyaman, tersedianya tempat parkir yang memadai, kualitas makanan, karyawan bersikap ramah, sopan, tertib, dan rapi dalam melayani pengunjung, desain interior ruangan yang menarik, tersedianya layanan go-jek, kondisi meja dan tempat duduk nyaman dan jumlahnya memadai, kecepatan pelayanan terhadap pembeli, dan karyawan menanggapi keluhan makanan atau minuman terhadap pembeli.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, QFD*

Abstract

Competition in the business sector is getting tougher. One of the service companies involved in business competition is Kober Mie Setan. In order for the resulting product to have high quality and competitiveness, the company must be able to meet the needs and desires of consumers, where it can be achieved by improving the quality. *Quality Function Deployment* method is a quality improvement tool that can translate the needs and desires of consumers.

The purpose of this research is to know the service quality of restaurant owned by Kober Mie Setan compared to competitors based on customer opinion and to know the internal response of Kober Mie Setan in the opinion of the customer for available restaurant service. This research is a qualitative research, qualitative approach is used to generate descriptive data in the form of written or oral words of the people or behavior that can be observed. The population of this study is all consumers who use the services of Kober Mie Setan Gresik amounting to 50 customers. Data collection methods used were questionnaires and documentation.

The result of this research is 9 attributes that become the base of service quality from Kober Mie Setan Gresik which is clean and comfortable room, availability of adequate parking space, food quality, employees be friendly, polite, orderly, and neat in serving visitors, interior design attractive room, go-jek service availability, comfortable table and seating conditions and adequate amount, speed of service to buyers, and employees respond to food or beverage complaints against buyers.

Keywords: *Service Quality, QFD*