

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan merumuskan alternatif peningkatan kualitas layanan yang tepat bagi restoran Lazizaa Chicken & Pizza di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode SERVPERF untuk mengukur kualitas layanan restoran Lazizaa, kemudian mengevaluasi kualitas layanan Lazizaa menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *performance* kualitas layanan restoran Lazizaa masih kalah apabila dibandingkan dengan restoran KFC dan McD. Dimensi kualitas layanan restoran Lazizaa yang memiliki *performance* terendah adalah *tangible*, sedangkan yang tertinggi adalah *reliability*. Selanjutnya, merumuskan alternatif peningkatan kualitas layanan yang tepat bagi Lazizaa menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat 5 respon teknis yang dapat diterapkan oleh Lazizaa untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, yaitu : membuat *Grab kitchen*, kemudian melakukan *retraining* karyawan, perbaikan SOP, membuat *variable schedule system* dan mengoptimalkan aplikasi HRD GreatDay. Hasil temuan pada penelitian ini berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, utamanya yang berkaitan dengan kualitas layanan dan dapat digunakan pula oleh manajemen restoran Lazizaa sebagai acuan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan.

**Kata kunci** : **Kualitas Layanan, Important Performance Analysis, Quality Function Deployment**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to measure and formulate alternatives Improvement of service quality that can be applied at the Lazizaa Chicken & Pizza restaurant in Surabaya. This research used SERVPERF method to measure Lazizaa restaurant service quality, then evaluate Lazizaa service quality using Important Performance Analysis (IPA). The result of this research indicate that Lazizaa restaurant service quality performance is still inferior compared to KFC and McD restaurants. The service quality dimension of Lazizaa restaurant that has the lowest performance is tangible , while the highest is reliability. Next, formulate alternatives Improvement of service quality that can be applied at the Lazizaa by using the Quality Function Deployment (QFD) method. The result of this research indicate that there are 5 technical requirements that can be applied by Lazizaa to improve their service quality : create a Grab kitchen, then retraining employees, improving SOP, create a variable schedule system and optimizing GreatDay HRD application. The finding of this reseach contribute to development of science, especially those relating to service quality and can be used by Lazizaa Chicken & Pizza restaurant managers to improving their service quality.*

***Keyword : Service quality, Important Performance Analysis, Quality Function Deployment***