

**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kuliner Pada Gongso
Joglo Masiyan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)**

Afifah Rochmana Haris (Manajemen — 18/423452/EK/21777)

Dosen Pembimbing : Agastya, Drs, MBA.

INTISARI

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Selain berkontribusi dalam perekonomian Indonesia, UMKM juga menyerap tenaga kerja lebih banyak daripada usaha besar. Namun, walaupun kontribusi dan serapan tenaga kerja yang besar, UMKM memiliki tingkat kegagalan yang tinggi. Salah satu penyebab dari kegagalan UMKM adalah ketidakmampuan manajemen dalam mengelola UMKM secara menyeluruh.

Melalui metode Quality Function Deployment dan analisis House of Quality, penelitian ini mengidentifikasi hubungan antara keinginan konsumen dan menerjemahkannya ke dalam suatu deskripsi teknis yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dengan mengumpulkan jawaban dari 125 responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, diperoleh informasi terkait prioritas kepentingan konsumen terkait suatu produk layanan dan prioritas tindakan yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

Kata kunci : Restoran, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.

**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kuliner Pada Gongso
Joglo Masiyan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)**

Afifah Rochmana Haris (Manajemen — 18/423452/EK/21777)

Dosen Pembimbing : Agastya, Drs, MBA.

ABSTRACT

Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) have a significant contribution to the Indonesian Economy. In addition to contributing to the Indonesian economy, MSMEs also absorb more labor than large businesses. However, despite the large contribution and absorption of labor, MSMEs have a high failure rate. One of the causes of the failure of MSMEs is the inability of management to manage MSMEs as a whole.

Through the Quality Function Deployment method and House of Quality analysis, this study identifies the relationship between consumer desires and translates it into a technical description that can be carried out by the company. This study uses primary data in the form of a questionnaire by collecting answers from 125 respondents. Based on the results of data collection, information is obtained regarding the priority of consumer interests related to a service product and priority actions that can be taken by the company.

Keywords: Fine dining, Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), *Quality Function Deployment, House of Quality.*