

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui desain layanan kualitas Toko 888 Jogjatronik dengan pendekatan *Quality Function Deployment*. Dengan menggunakan *House of Quality* sebagai alat pendekatannya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode SERVQUAL dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana Toko 888 dapat menerapkan QFD dalam pengembangan kebijakan untuk masa depan. Terdapat beberapa poin yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ditunjukkan oleh HOQ.

Kata kunci : Ritel, kebutuhan konsumen, *Quality Fuction Deployment*

## **ABSTRACT**

This study aims to assess the how the company can fulfill the consumer needs by using House of Quality model in Quality function Deployment method. This study conducted questionnaire in which there were 100 respondents. This study aims to give the company a better understanding on what the customers need and also what they can do to fulfill them. There are few point in this study that show what the company can do to fulfill their customers need based on the House of quality

Keyword: retail, customer needs, Quality function Deployment