

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mencari strategi untuk meningkatkan kualitas layanan konsumen dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Objek penelitian ini adalah Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery* yang berada di Jalan Kebun Raya 19A, Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah konsumen Pitaloka *Snack, Taart, & Bakery*. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan harus mengetahui kebutuhan konsumen (suara pelanggan) terlebih dahulu dan menemukan solusi untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat analisisnya menggunakan House of Quality (HoQ). Hasil dari penelitian ini berkaitan dengan 25 atribut suara pelanggan dan 18 teknik respon. Berdasarkan hasil analisis dari matrik HoQ, respon teknik yang harus di prioritaskan dan ditingkatkan adalah memberikan pelatihan kepada karyawan baru, pelatihan pelayanan dan penerapan SOP.

**Kata Kunci :** Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ) dan Kualitas Layanan

## **ABSTRACT**

*This study aims to find strategies to improve the quality of customer service by using the Quality Function Deployment (QFD) method. The object of this research was Pitaloka Snack, Taart, & Bakery which was located at Jalan Kebun Raya 19A, Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta. The subjects of this research were the consumers of Pitaloka Snack, Taart, & Bakery. To improve the service quality, the company should figure out the consumers' needs (customers' voices) first and then make solution to fulfill the customers' needs. This research used primary data which was obtained through questionnaire distribution and interview. The sampling technique used was purposive sampling. The analysis technique used was House of Quality (HoQ). The research result interrelates with 25 customers' voices attributes and 18 response techniques. Based on the analysis result of the HoQ matrix, the response technique that should be prioritized and improved is to give training to new employee, service quality and Standard Operating Procedure implementation.*

**Keywords:** *Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ) and Service Quality*