

INTISARI

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *quality function deployment* (qfd). Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan dan manajer waroeng spesial sambal (ss) jalan godean km 5,5 yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 93 sampel yang diperoleh dari 100 kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah statistik SPSS.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *quality function deployment* (qfd) diperoleh hasil bahwa memberikan *training* kepada karyawan baru, melakukan pelatihan pelayanan pada karyawan, dan menerapkan SOP perdivisi berpengaruh besar dalam peningkatan kualitas pelayanan di Waroeng Spesial Sambal (SS) jalan Godean KM 5,5 Yogyakarta.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment*, Kualitas Pelayanan, *House of Quality*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the improvement of service quality with quality function deployment (qfd) method. The subjects of this study were customers and managers of Waroeng Spesial Sambal (SS) Godean street km 5.5 Yogyakarta. The data of this study were 93 samples obtained from 100 questionnaires that were analyzed using SPSS.

Based on the results of the analysis done using the quality function deployment (qfd) method, it is obtained that providing training to new employees, conducting service training to employees, and implementing the SOP per division greatly influenced the improvement of service quality in Waroeng Spesial Sambal (SS) Godean street km 5.5 Yogyakarta.

Keywords: Quality Function Deployment, Quality of Service, House of Quality.