

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Kedai Cangkruan Cak
Ndhoet dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)**
Deltaningtyas T. Cahyaningrum, S.T., M. T. Sebagai Dosen Pembimbing

Nethania Ekasari

Program Studi Manajemen Agroindustri
Jurusan Manajemen Agribisnis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen karena hal tersebut menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, menganalisis usulan perbaikan pelayanan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling purposive*. Metode analisis data yang digunakan adalah QFD. Penelitian ini menarik kesimpulan bahwa terdapat 6 prioritas utama yang diharapkan konsumen yaitu: karyawan menerima komplain dari konsumen atas pelayanan yang diberikan, karyawan menerima kritik dan saran dari konsumen, kecekatan karyawan dalam melayani konsumen, ketersediaan fasilitas umum (mushola, kamar mandi, dll), ketelitian karyawan dalam menyajikan menu konsumen, makanan dan minuman disajikan dengan cepat dan tepat. Perbaikan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan yaitu pengadaan dan peningkatan fasilitas umum yang bersih dan nyaman serta memberi pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kedai, QFD