

ABSTRAK

Saat ini tingginya konsumsi makanan diiringi dengan perubahan gaya hidup dan pola konsumsi makan. Masyarakat yang tadinya senang berada di rumah sekarang lebih sering menghabiskan hari-harinya untuk beraktivitas di luar rumah, terutama bagi masyarakat perkotaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada restoran Kambing Bakar Cairo Bandung. Metode penelitian pada penelitian ini adalah metode studi kasus yaitu penelitian mengenai subjek penelitian yang berkaitan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan penelitian. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian dengan mengadakan analisis terhadap perbandingan antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan pengetahuan teoritis yang berhubungan erat dengan masalah yang akan diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Restoran Kambing Bakar Cairo memiliki keunggulan dari pada pesaingnya. Hal ini dapat dilihat dari penerapan upaya operasional dalam pelayanan restoran yaitu menggunakan jasa arsitektur dalam menata eksterior dan interior ruangan, kemudahan akses, menyediakan pramusaji yang berkualitas, menyediakan jasa keamanan, kehalalan dan kualitas bahan baku sangat terjamin, feedback pelanggan, menyediakan fasilitas pembayaran yang lengkap, memberikan harga yang sesuai, memberikan menu makanan dan minuman yang bervariasi, memanfaatkan kecanggihan teknologi, menyajikan makanan dan minuman yang menarik, mengadakan promo diskon produk, dan selalu merawat kebersihan.

Kata kunci: Metode *Quality Function Deployment* dan Kualitas Pelayanan Restoran Kambing Bakar Cairo.

ABSTRACT

Currently the high consumption of food accompanied by a change in lifestyle and food consumption patterns. People who had been happy to be home more often now spends his days for activities outside the home, especially for urban communities. This study was conducted to determine how the quality of service by using Quality Function Deployment (QFD) at Kambing Bakar Cairo Restaurant Bandung. The research method in this study is a case study that is the subject of research studies relating to or characteristic of a specific phase of the overall study. While this type of research is descriptive research that forms the research by conducting an analysis of the comparison between the data obtained from the object of research with theoretical knowledge is closely related to the problem to be investigated.

The results showed that the services Kambing Bakar Cairo Restaurant has the advantage of the competitors. It can be seen from the application of the operational efforts in the service of the restaurant is to use architectural services in laying out the exterior and interior space, ease of access, providing quality waiters, providing security services, halal and quality of raw materials is guaranteed, customer feedback, providing a complete payment facility , provide appropriate price, giving food and drink menu varied, use technology, serving food and drinks are interesting, hold discount promo products, and always take care of hygiene.

Key words: Method of Quality Function Deployment and Quality Service Kambing Bakar Cairo.