

ABSTRAK

Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada restoran Warung Nasi Rencong. 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 Warung Nasi Rencong memiliki keunggulan dari pada pesaingnya. Hal ini dapat dilihat dari penerapan upaya operasional dalam pelayanan restoran yaitu pengontrolan kebersihan secara rutin, adanya pengecekan produk, proses produksi sesuai kehalalan makanan, menyediakan meja dan kursi yang nyaman, sesuai standar operasional prosedur, pembersihan atribut mushola, lokasi strategis dan dapat dilalui kendaraan umum, pramusaji yang responsif, menyediakan petugas parker, adanya inovasi produk, pengontrolan kebersihan toilet, pramusaji yang ramah dan rapih, Menyediakan berbagai menu masak dan berbagai jenis minuman, menyediakan lini produk (ayam goreng, ayam bakar, ikan goreng dan ikan bakar), menyediakan fasilitas kotak saran, dan promosi.

Kata kunci : Metode *Quality Function Deployment* dan Kualitas Pelayanan Warung Nasi Rencong.

ABSTRACT

Analysis of service quality using the Quality Function Deployment (QFD) in the restaurant Warung Nasi Rencong. The research method in this study is the case study method of research on the subject of research related to a specific phase or typical 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 which is closely related to the problem to be investigated.

The results showed that the service point Rencong Rice has the advantage of the competitors. It can be seen from the application of the operational efforts in the service of a restaurant that is controlling the hygiene routine, checking the existence of the product, production process according to halal food, tables and chairs provide a comfortable, appropriate standard operating procedures, cleaning the mosque attributes, strategic location and public transport , waitress responsive, providing parking attendant, the innovation of products, toilet hygiene control, waiters friendly and neat, provides various cooking menus and various types of beverages, providing product lines (fried chicken, grilled chicken, fried fish and grilled fish), providing suggestion box facility, and promotion.

Key words : Method of Quality Function Deployment and Quality Service Warung Nasi Rencong.