

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* pada Rumah Makan Bancakan. 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 penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu atau lebih tanpa membuat atau membandingkan variabel lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Rumah Makan Bancakan memiliki keunggulan dibandingkan pesaingnya. Hal ini dapat dilihat dari *Total House Quality* dengan nilai tertinggi sebesar 436 yaitu pada perusahaan mengingatkan para pegawai untuk selalu menjaga kebersihan. Hal-hal yang mendukung pada perusahaan mengingatkan para pegawai untuk selalu menjaga kebersihan adalah perusahaan memiliki tim piket, kebersihan makanan dan peralatannya terjaga, petugas kebersihan rutin melakukan pengecekan kebersihan mushola, menyediakan beberapa tempat sampah, petugas kebersihan rutin melakukan pengecekan fasilitas dan kebersihan toilet.

Kata kunci: Metode *Quality Function Deployment* dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Bancakan.

ABSTRACT

The study was conducted to determine how service quality using Quality Function Deployment (QFD) in restaurant Bancakan. Research methods in this study is that the case study method of research on subject related to a specific phase or typical of the whole study. While this type of study is a descriptive research is the study used to determine variable independent, either one or more without making or compare other variables.

The result showed that the Restaurant Bancakan service has the advantage of the competitors. It can be seen from House of Quality with the highest value amounting to 436 of the company warned employees to always maintain the cleanliness. The things that support in the company warned employees to always maintain the cleanliness is the company has a team of pickets, food hygiene and equipment maintained, janitor routine to check the cleanliness of the mosque, provide some trash, janitor routine checking and cleanliness of toilet facilities.

Key words: Method of Quality Function Deployment and Quality Service Bancakan Restaurant