

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang evaluasi kebijakan HRD dalam rangka pemenuhan harapan dan meningkatkan kepuasan Internal dan Eksternal marketing di Restaurant Vietnamese PHO 24 Jakarta. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang mewakili di setiap cabang restaurant. Adapun penelitian menilai kinerja kualitas pelayanan jasa terhadap pihak HRD. Kemudian kualitas pelayanan jasa mempengaruhi kepuasan internal marketing dan eksternal marketing. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampel Probabilitas *Simple random sampling* dan *Sampel Nonprobabilitas Judgement*. Analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat *Quality Function Development* yang di modelkan dengan *House Of Quality* dan *Diagram Matriks*.

Hasil pengujian ini akan menunjukkan bahwa adanya pengaruh penting mengelola kualitas pelayanan jasa secara berkesinambungan untuk mempengaruhi internal dan eksternal marketing. Harapan internal marketing dianggap penting agar perusahaan dapat memenuhi harapannya, untuk mencapai tujuan perusahaan mendapatkan eksternal marketing yaitu pelanggan yang loyal. Internal marketing memerlukan kepuasan kerja dan motivasi di dalam bekerja. Meningkatkan kepuasan secara internal dapat mempengaruhi kepuasan eksternal perusahaan.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pada organisasi lain, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci: teknik IPA, kualitas pelayanan jasa, dan kinerja hrd.