

## **ABSTRAK**

### **Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *House of Quality* Pada Kedai Kopi MELEKCOFFEE**

Kedai Kopi *MELEKCOFFEE* adalah salah satu kedai kopi yang berlokasi di bilangan Jakarta Barat. Pada satu semester awal kedai ini beroperasional, kedai kopi *MELEKCOFFEE* mampu menarik antusias para penikmat kopi dengan konsep yang diusung. Seiring perkembangan yang terjadi didalam industri kedai kopi Indonesia yang ditandai dengan banyak bermunculannya kedai kopi baru terutama disekitar Jakarta Barat dengan konsep yang *up to date*, ini berakibat terjadinya penurunan pelanggan dari kedai kopi *MELEKCOFFEE* yang diiringi dengan banyaknya keluhan mengenai kualitas pelayanan dari kedai kopi yang kurang maksimal. *House of Quality* merupakan metode yang tepat dalam upaya memperbaiki kualitas pelayan. Langkah awal dalam metode ini adalah membaca kebutuhan dan harapan dari pelanggan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan pelanggan, dengann hasil akhir yaitu sebuah matrik yang disebut rumah kualitas. Dimana rumah kualitas tersebut berisikan tentang kebutuhan dan persepsi pelanggan sampai dengan prioritas perbaikan yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, kebutuhan ruangan bebas asap rokok menjadi prioritas utama dengan nilai *weight importance* 9, ini dikarenakan konsep yang diusung oleh kedai adalah *outdoor cafe* dan kebutuhan live music menjadi prioritas terakhir dengan nilai *weight importance* 1 dikarenakan jadwal yang belum jelas antara manajemen kedai dengan pihak band penyelenggara.

**Kata kunci:** *House of Quality* (HOQ), Perbaikan Kualitas, Kebutuhan Pelanggan, Kedai Kopi

**MERCU BUANA**

## **ABSTRACT**

### **Service Quality Improvement Efforts Using House of Quality Methods At Coffee Shop MELEKCOFFEE**

MELEKCOFFEE Coffee Shop is one of the coffee shops located in West Jakarta. In one semester early this shop operated, MELEKCOFFEE coffee shop is able to attract antsuias the coffee lovers with the concept that carried. Along with the development that occurred within the Indonesian coffee shop industry which is marked by the emergence of new coffee shops, especially around West Jakarta with up to date concept, this resulted in a decrease in customers from the coffee shop MELEKCOFFEE accompanied by many complaints about the quality of service from the coffee shop is less maximum. House of Quality is the right method of improving the quality of servants. The first step in this method is to read the needs and expectations of the customers by distributing questionnaires and direct interviews with customers, with the end result being a matrix called quality houses. Where the quality house contains about the needs and perceptions of customers up to the priority of improvements that must be done in an effort to improve the quality of service. Based on the results of the study, the need of smoke-free rooms to be a top priority with the value of weight importance 9, this is because the concept that is promoted by the store is an outdoor cafe and the need of live music to be the last priority with the value of weight importance 1 due to the unclear schedule between the store management with parties band organizer.

**Keywords:** House of Quality (HOQ), Quality Improvement, Customer Needs, Coffee Shop