

ABSTRAK

PT Rafflesia Azrinita merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia makanan, produk yang dihasilkan merupakan permintaan pelanggan seperti Makanan harian, Makanan Acara ataupun untuk layanan penyedia makanan lainnya. Berdasarkan data untuk jasa penyedia Makanan Harian dari bulan November 2017 – April 2018, PT Rafflesia Azrinita memiliki jumlah pelanggan yang fluktuatif atau naik-turun. Kepuasan pelanggan dikatakan baik apabila persepsi atau kenyataan kinerja perusahaan sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat atau nilai kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality (Servqual)* dan mengintegrasikan dengan matriks *House of Quality (HOQ)* untuk menentukan prioritas apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan pada 19 variabel pelayanan yang diberikan, didapatkan nilai *Servqual* sebesar -2,69, yang artinya kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan belum memuaskan. Dari hasil diagram kartesius, terdapat 2 variabel di kuadran A dan 5 variabel di kuadran C yang akan di analisis pada matriks *House of Quality* untuk dijadikan upaya dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dari hasil matriks *House of Quality* didapatkan 4 *technical responses* yang menjadi upaya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tingkat prioritas yang telah ditentukan.

Kata Kunci : *Service Quality, House of Quality, Diagram Kartesius*

MERCU BUANA

ABSTRACT

PT Rafflesia Azrinita is catering business which grows by client's request to provide daily food, food for an event and so many more. Based on the data as daily food provider, from November 2017 until April 2018 the clients of PT Rafflesia Azrinita are fluctuating. However, the goal will be succeed by how the client responses of its service that fills the expectation. The purpose of this research is to know the customer's satisfaction level by using *Service Quality (Servqual)* method and to integrate by using *House of Quality (HOQ)* matrix in order to determine what should the company do to increase the service quality. According to the calculation result in 19 service variable that has been given is obtained *Servqual* value around -2,69. Thus, it means the service performance does not satisfy the customer yet. Also, the result of cartesius diagram shows there are 2 variables in quadran A and 5 variables in quadran C that does not reach the expectation; should do repair. Moreover, the output from *House of Quality* matrix gets 4 *technical responses* as the effort to set up the service quality by priority level.

Key word : *Service Quality, House of Quality, Cartesius Diagram*

