

## ABSTRAK

Pizza merupakan salah satu jenis *Fast food* yang aktif dalam perkembangan pada tingkat persaingan bergerak dalam bidang makanan cepat saji. Turunnya kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan sehingga kerap menurunkan tingkat realisasi pada suatu penjualan. Salah satu gerai pizza yang berada di Neo soho mall kerap menjadi perhatian yang perlu dilakukan penelitian untuk melakukan analisis pada kualitas pelayanan yang terjadi. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importence Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut yang memerlukan perbaikan. Setelah diketahui atribut yang memerlukan perbaikan dilanjutkan dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan perancangan matriks HOQ untuk mengetahui upaya perbaikan yang perlu dilakukan. Pengumpulan data diperoleh dengan penyebaran kuisisioner dan melibatkan responden sejumlah 100 responden. Hasil pengolahan menggunakan metode SERVQUAL dengan perhitungan GAP didapatkan bahwa seluruh atribut yang diujikan bernilai negatif. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan kepuasan pelanggan. Penelitian dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA dan didapatkan 3 atribut pada kuadran I yang dijadikan prioritas utama dalam upaya perbaikan. Ketiga atribut selanjutnya diolah menggunakan metode QFD dan dilakukan penjabaran matriks HOQ sehingga didapatkan sebanyak 6 upaya perbaikan.

**Kata kunci :** *Fast Food*, ServQual, HOQ, QFD, IPA, Gap.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*Pizza is one type of fast food that is active in development at the level of competition in the fast food sector. The decline in service quality will have an impact on customer satisfaction so that it often reduces the level of realization on a sale. One of the pizza outlets located in Neo Soho Mall Kerpa is a concern that needs to be researched to analyze the quality of service that occurs. The main objective in this study is to determine the level of customer satisfaction with the services provided based on the Service Quality Method (SERVQUAL) and continued by using the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the attributes that require improvement. After knowing the attributes that need improvement, it is continued by using the Quality Function Deployment (QFD) method with the design of the HOQ matrix to find out what improvements need to be made. Data collection was obtained by using a questionnaire involving 100 respondents. The results of processing using the SERVQUAL method with GAP calculations found that all tested attributes were negative. This indicates that the services provided have not been able to provide customer satisfaction. The research was continued by using the IPA method and found 3 attributes in quadrant I which were made the main priority in improvement efforts. The three attributes are then processed using the QFD method and the HOQ matrix elaboration is carried out so that 6 improvements are obtained.*

**Keywords :** *Fast Food, ServQual, HOQ, QFD, IPA, Gap.*

