

ABSTRAK

Salah satu tempat kopi di kota Bekasi Keppo *Coffee* berfokus pada makanan dan minuman kopi. Bukan hanya tempat untuk menikmati kopi saja, tapi sekarang banyak juga menjadi tempat sambal mengerjakan tugas, karena banyak yang berkembang konsep baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena persaingan dalam satu industri, setiap bisnis harus meningkatkan kualitas untuk membuat pelanggan puas. Ini sesuai dengan pernyataan (Tjiptono & Chandra, 2020) yang berkata bahwa kualitas pesaing bisnis akan meningkat dengan tingkat dan intensitas persaingan bisnisnya. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diberikan, terutama terkait kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan responsivitas karyawan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden dan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Keppo Coffee dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil analisis menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi *responsiveness* memiliki selisih terbesar, yang menandakan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya, metode QFD digunakan untuk merancang prioritas teknis perbaikan berdasarkan kebutuhan pelanggan yang paling kritis. Beberapa solusi teknis yang direkomendasikan antara lain penambahan fasilitas ruang tunggu, peningkatan kebersihan, pelatihan pelayanan bagi karyawan, serta perbaikan sistem komunikasi dan informasi. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Keppo *Coffee* perlu melakukan perbaikan pelayanan secara terstruktur agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing usaha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, Kepuasan Pelanggan, Keppo *Coffee*.

ABSTRACT

Keppo Coffee, a coffee shop located in Bekasi, specializes in both coffee and food. It is not only a place to enjoy coffee, but also serves as a place to work, do assignments, etc. Due to competition within an industry, every company must improve its quality to satisfy customers. This aligns with the statement (Tjiptono & Chandra, 2020) that the quality of business competitors will increase with the level and intensity of business competition. The main problem was the mismatch between customer expectations and the service provided. It was particularly regarding waiting room comfort, cleanliness, and employees' responsiveness. Data were obtained through questionnaires distributed to 96 respondents and analyzed using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to analyze Keppo Coffee's service quality using the Service Quality (SERVQUAL) and Quality Function Deployment (QFD) methods. The analysis results showed that all dimensions had a negative gap value, with the responsiveness dimension having the largest difference, indicating that service quality did not meet customer expectations. Next, the QFD method was used to prioritize technical improvements based on the most critical customer needs. Some recommended technical solutions included adding waiting room facilities, improving cleanliness, providing service training for employees, and improving communication and information systems. The research concluded that Keppo Coffee needed to implement structured service improvements to enhance customer satisfaction and business competitiveness.

Keywords: Quality of Service, Service Quality, Quality Function Deployment, Customer Satisfaction, Keppo Coffee.

