ABSTRAK

PEMANFAATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN UMKM ES TEH

Oleh

DZAKI ROHMATULLOH

20416226201194

Teknik Industri

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan UMKM Es Teh di Karawang dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode *Service Quality* digunakan untuk menganalisis kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan nilai terbesar terdapat pada dimensi Jaminan (−0,64), diikuti oleh Bukti Fisik (−0,40). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, metode QFD digunakan untuk merumuskan lima solusi teknis utama: penerapan SOP layanan cepat, pelatihan terhadap staf, pengawasan kebersihan, penataan area penjualan yang nyaman, serta penggunaan peralatan dan kemasan yang higienis. Dari kelima solusi tersebut, pelatihan staf memperoleh bobot prioritas tertinggi (skor 75). Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penerapan standar layanan yang tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing UMKM Es Teh di tengah persaingan bisnis minuman yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Es Teh, Kepuasan Pelanggan, QFD, Service Quality, UMKM.

ABSTRACT

UTILIZATION OF SERVICE QUALITY AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS IN MEASURING CUSTOMER SATISFACTION OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMES) SELLING ICED TEA

By

DZAKI ROHMATULLOH

20416226201194

Industrial Engineering

This study aims to evaluate customer satisfaction levels with Es Teh MSME services in Karawang using the Service Quality and Quality Function Deployment (QFD) methods. The Service Quality method analyzes the gap between customer expectations and perceptions across five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that all dimensions have negative gap values, with the largest gap found in the Assurance dimension (−0.64), followed by Tangibles (−0.40). This indicates that the quality of service provided has not fully met customer expectations. Based on these findings, the QFD method was used to formulate five main technical solutions: implementation of fast service SOPs, staff training, cleanliness supervision, arrangement of a comfortable sales area, and the use of hygienic equipment and packaging. Among these, staff training received the highest priority score (75). The results of this study highlight the importance of improving human resource quality and implementing appropriate service standards to increase customer satisfaction and enhance the competitiveness of Es Teh MSMEs in an increasingly competitive beverage market.

Keywords: *Customer Satisfaction, Iced Tea, MSMEs, QFD Service Quality.*