

ABSTRAK

Seiring berkembangnya zaman, perusahaan memiliki banyak tantangan seperti penurunan atau peningkatan kinerja. Saat ini, coffee shop menjadi tren di berbagai kalangan mulai dari anak muda hingga orang tua dan merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan karena dapat menghasilkan omzet yang besar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Aegis Coffee meningkatkan kualitas layanan menggunakan metode QFD. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan 35 responden yang dihasilkan dengan SPSS dan satu orang yang di wawancarai, juga survei langsung di Aegis Coffee untuk menemukan *voice of customer*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa coffee shop perlu diperhatikan yang harus dijaga dan dimaksimalkan adalah keramahan untuk melayani pelanggan, fasilitas hotspot, ketersediaan toilet, dan lingkungan yang nyaman.

Kata kunci: QFD, Improvement, Service Quality, Aegis Coffee

ABSTRACT

Over the development of the times, companies have many challenges such as decline or improvement in performance. Nowadays, coffee shop is a trend in various circles from young people to the elderly and is one of the promising businesses because it can produce a large turnover. The aim of this study is to find out how Aegis Coffee improve the quality of service using QFD method. The data gathered using questionnaire with 35 respondents produced with SPSS and one interviewee, also directly survey in Aegis Coffee in order to find the voice of customer. The result showed that coffeeshop needs to notice which should be maintained and maximized are hospitality to serve customer, hotspot facility, toilet availability, comfortably environment.

Keywords: QFD, Improvment, Service Quality, Aegis Coffee