

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan tak terkecuali perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan yang merupakan faktor penting keberlangsungan sebuah perusahaan. *Mirota Bakery and Restaurant* merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa, bakery dan rumah makan ini sudah berdiri sejak lama di Yogyakarta. Demi terjaganya kepuasan pelanggan *Mirota Bakery dan Restaurant* maka perlu melakukan evaluasi berkala, bukan hanya sekedar menjaga kepuasan pelanggan tetapi juga harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak kalah bersaing dengan toko bakery dan rumah makan yang sejenis. Karena itu diperlukan penelitian dengan metode *Service Quality*, Model Kano dan *Quality Function Deployment* untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan apa yang menjadi kelemahan yang suatu saat bisa dioptimalkan. Metode *Service Quality* diperlukan untuk mengetahui nilai GAP antara kenyataan dan harapan pelanggan. Serta penggunaan Kano merupakan tindak lanjut atas hasil dari metode *Service Quality* yang diintegrasikan dengan diagram kartesius. Dimana atribut yang berada pada kuadran 1 dan sekitarnya diolah lebih lanjut pada model Kano. Selanjutnya adalah penggunaan *Quality Function Deployment* yang bertujuan untuk melakukan perbaikan atas hasil yang didapat dari model Kano yang diolah pada matriks *Part Deployment*. Maka dari itu didapatkan hasil bahwa didapatkan faktor-faktor yang dapat mungkin diperbaiki sebagai pemenuhan kualitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, Kano, *Quality Function Deployment*