

ABSTRAK

Grissee Café & Resto merupakan salah satu tempat kumpul yang menggabungkan antara jenis tema café serta restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan kepuasan masing-masing atribut pelayanan rumah makan berdasarkan persepsi konsumen, untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya guna meningkatkan kualitas pelayanan serta untuk memberikan usulan prioritas peningkatan kinerja pelayanan. Alat untuk mengukur tingkat kepuasan dan kinerja pelayanan adalah DINESERV. Dari hasil penelitian didapatkan 27 atribut pelayanan sudah dinilai baik karena mempunyai nilai kinerja pelayanan sama dengan atau lebih dari 4 (skala likert 1-5, 4 menyatakan baik). Hanya terdapat 3 atribut yang mempunyai nilai kinerja pelayanan di bawah 4. Atribut-atribut DINESERV di bawah rata-rata diantaranya, adalah pelayanan lambat dengan nilai 3,91, area makan sempit dengan nilai 3,97, serta daftar menu yang kurang jelas dengan nilai 3,98. Atribut nilai yang dibawah rata-rata, dipilih untuk di jadikan voice of customer dalam HOQ pada metode QFD. Melalui HOQ didapatkan Technical Response, Objective Value, dan hubungan diantaranya yang menghasilkan skala priority atribut untuk perbaikan. Atribut yang diutamakan untuk diperbaiki adalah kecepatan pelayanan dengan nilai skala priority 74,2, dengan solusi penambahan pelayanan dan pelatihan pelayanan..

Keywords: *kualitas layanan, DINESERV, QFD, dan rumah makan*