

ABSTRAK

Persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat mendorong setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan pelanggan. Café Teluk Mendale menghadapi beberapa permasalahan, seperti waktu penyajian yang relatif lama, ketidaksesuaian porsi makanan dengan harga, serta ketidakstabilan rasa dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Café Teluk Mendale menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 135 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dari populasi sebanyak 203 pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan metode QFD melalui penyusunan *House of Quality* (HOQ) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam parameter teknis sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan Café Teluk Mendale meliputi aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Berdasarkan analisis HOQ, prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan dan waktu penyajian (16,38%), diikuti kesesuaian porsi makanan dan minuman dengan harga (14,68%), standar rasa dan tampilan makanan dan minuman (11,48%), sikap dan etika pelayanan karyawan (9,31%), serta pengelolaan ketersediaan menu harian (8,57%). Usulan perbaikan yang diberikan meliputi penetapan standar porsi menu, peningkatan koordinasi karyawan dan standar waktu penyajian, serta penerapan standar resep dan penyajian guna menjaga konsistensi kualitas produk. Implementasi usulan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Café Teluk Mendale.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ), Kualitas Pelayanan, Café Teluk Mendale.