

## ABSTRAK

Barbershop Cukur kumis merupakan usaha yang bergerak dibidang pangkas rambut pria yang berada di kawasan gayungan surabaya. Saat ini Babershop Cukur kumis mengalami penurunan kualitas pelayanan. Dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang mengalami penurunan cukup banyak pada 6 bulan terakhir ini dan komplain yang terjadi juga sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan terhadap kualitas pelayanan usaha barbershop cukur kumis dengan menggunakan metode QFD. Dengan menggunakan HOQ yang merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan cara membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasinya. HOQ menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu dimensi empathy, assurance, reliability, responsiveness, dan tangibles. Hasil yang didapatkan dari atribut yang perlu diprioritaskan dalam rangka perbaikan pelayanan Seriouscut. Atribut kebutuhan tersebut diperoleh dari hasil wawancara kemudian hasil wawancara tersebut diterjemahkan ke dalam atribut-atribut kebutuhan. serta pertimbangan dari concept development yang telah ditetapkan. Maka diperoleh 15 atribut kebutuhan berdasarkan dimensi HOQ. Dan terdapat 4 usulan yang paling prioritas berdasarkan ranking perhitungan HOQ diantaranya yang perlu dilakukan perbaikan waktu rata-rata mencukur, training pegawai, varian menu treatment, pengalaman pegawai.

Kata kunci : QFD, kompetitor, UKM, kualitas pelayanan, HOQ