

ABSTRAK

Restoran Recheese Factory merupakan restoran cepat saji yang berbahan dasar ayam. Ayam yang biasanya untuk kalangan masyarakat atas, kini dapat disajikan untuk semua kalangan. Dengan harga yang terjangkau dan sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memanjakan lidah masyarakat. Inilah yang menjadi daya ungkit bisnis ini berkembang. Peningkatan dan perkembangan kualitas pelayanan pada restoran *fast food* kini telah menjadi perhatian masyarakat. Ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, promosi dan distribusi di antara sekian banyaknya restoran *fast food* menyebabkan restoran perlu melakukan upaya pemberian kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap pelanggan. Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam mendapatkan pelayanan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing.

Salah satu upaya untuk mengurangi meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) yang mampu mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam perencanaan dan perancangan suatu produk maupun jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari mengolah data dan analisis serta pembahasan dalam penelitian ini, adalah karakteristik kualitas layanan *Restoran Rechesse Factory* yang diinginkan oleh pelanggan dengan skor tertinggi yaitu memberikan “pelayan tepat waktu kepada pelanggan” oleh karena itu penulis membuat rekomendasi peningkatan dalam setiap item dengan tujuan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadikan proses kerja menjadi produktif sehingga hasil kerja tercapai dengan maksimal

Kata Kunci: Metode QFD, *Kualitas pelayanan* , *restoran*