

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan dengan fungsi kualitas penyebaran metode (qfd) . Subyek penelitian ini adalah pelanggan dari Waroeng Cak Wandu Surabaya jalan Jl. Raya Mastrip No.23, Karang Pilang, Kec. Karangpilang, Kota SBY, Jawa Timur 60221. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode quality function deployment (qfd) , diperoleh yang memberikan pelatihan kepada karyawan baru, melakukan pelatihan layanan kepada karyawan, dan implementasi SOP per divisi sangat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di Warung Cak Wandu Surabaya.

Nilai tertinggi dari importance weight : 1. Ada daftar menu (6.352), 2. Tata letak meja (6.309), 3. Karyawan menawarkan menu (6.286), 4. Ada juru parkir (6.237), 5. Toilet dan wastafel (6.216), 6. Suasana dan kondisi interior warung (6.211), 7. Karyawan menerima dan melayani (6.118).

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pemasaran, perilaku konsumen

## **Abstract**

This study aims to analyze the improvement of service quality with the method of distribution quality function deployment (qfd). The subjects of this research are customers of Waroeng Cak Wandu Surabaya Jl. Raya Mastrip No. 23, Karang Pilang, Kec. Karangpilang, SBY City, East Java 60221. Based on the results of an analysis carried out using the quality function deployment (qfd) method, it was found that providing training to new employees, conducting service training to employees, and implementation of SOPs per division greatly affect the improvement of service quality at Warung Cak Wandu Surabaya.

highest value of importance weight: 1. there is a menu list (6.352), 2. table layout (6.309), 3. employees offer menus (6.286), 4. there is a parking attendant (6.237), 5. toilet and sink (6.216) , 6. atmosphere and interior conditions of the shop (6.211), 7. employees receiving and serving (6.118).

**Keywords** : service quality, customer satisfaction, marketing, consumer behavior