

ABSTRAK

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa berdasarkan apa yang mereka deskripsikan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Rumah makan merupakan tempat yang menyediakan bermacam menu masakan siap dikonsumsi. Kabupaten Bangkalan Terdapat 86 rumah makan, salah satunya rumah makan Nya Lete' letaknya di jl. Jaksa Agung Suprpto No. 23 Bangkalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen rumah makan Nya Lete' dibandingkan dengan rumah makan yang sejenis (Amboina) dan mengkaji penerapan metode QFD dalam upaya peningkatan kualitas layanan di rumah makan Nya Lete'. Analisis kompetitif terhadap kualitas pelayanan rumah makan Nya Lete' menggunakan metode QFD dengan cara menentukan matriks HOQ. Hasil dari penilaian kompetitif teknik rumah makan Nya lete' lebih baik dari pesaingnya. Berdasarkan penilaian kompetitif pelanggan, rumah makan Nya Lete' unggul dalam hal ke higienisan makanan dan perlengkapannya, harga, porsi makanan dan minuman, lokasi, kecepatan penyajian, keramahan dan kesopanan pramusaji, penampilan pramusaji, penjelasan pramusaji, dekorasi ruangan dan promosi.

Kata kunci : Pelayanan, rumah makan, QFD dan matriks HOQ