

ABSTRAK

Peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Serae coffee & kitchen salah satu penyelenggara pelayanan jasa dibidang food and beverage. Kendala yang dihadapi adalah ketatnya persaingan dan adanya keluhan tentang pelayanan yang kurang baik, kondisi tempat yang terlihat kurang bersih, dan rasa dari produk yang tidak konsisten.

Penelitian ini menggunakan metode serqual untuk menyusun atribut kuesioner dan memperoleh gap score yang dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan dibantu dengan metode six sigma dengan model DMAIC yang digunakan untuk meningkatkan proses bisnis yang telah ada.

Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan ditemukan keluhan yang terjadi pada proses pelayanan karena ditemukan nilai rata-rata DPMO 301.416,67 dan tingkat sigma 1,80. Dimana tingkat sigma yang telah dicapai masih jauh dari target yaitu tingkat sigma 6 dan DPMO 3,4. Usulan perbaikan kualitas pelayanan serae coffee & kitchen adalah mengadakan evaluasi dan refresh materi pelayanan yang diberikan, pelayan melakukan pengecekan berkala disetiap shift, supervisor melakukan pengawasan berkala disetiap shift dan pihak manajemen perlu mengadakan general cleaning dan general meeting disetiap bulannya.

Kata kunci : Servqual, six sigma model DMAIC, kepuasan pelanggan.