

ABSTRAK

Peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sinergi Co Working Space salah satu penyelenggara pelayanan jasa dibidang food and beverage.

Sinergi *Co-working Space* merupakan salah satu *coffee shop* yang berlokasi di Jl. Cenderawasih No.32b, Mrican, Demangan, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdiri pada tahun 2017, Sinergi belum mengetahui bagaimana penilaian para konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah Sinergi *Co-working Space* berikan. Disamping itu, beberapa keluhan tentang pelayanan yang kurang baik, kondisi tempat yang terlihat kurang bersih, dan rasa dari produk yang tidak konsisten dari konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *serqual* untuk menyusun atribut kuesioner dan memperoleh gap score yang dapat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam penentuan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan menggunakan metode Quality Function Deployment. Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta prioritas perbaikan pada pelayanan di Sinergi *Co-working Space*.

Berdasarkan pengolahan data *Serqual* didapatkan beberapa atribut pelayanan yang masih jauh dari harapan konsumen dengan nilai gap terbesar sebesar -0,74 untuk aspek karyawan perusahaan. Penentuan prioritas perbaikan yang harus ditempuh sinergi *Co-working Space* berdasarkan Pengolahan data *Quality Function Deployment*(QFD) adalah pelatihan dan pendidikan karyawan diikuti dengan penambahan jam kebersihan serta pemeliharaan dan perbaikan inventaris.

Kata kunci : Servqual, Quality Function Deployment, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Improving quality and customer satisfaction is one way for companies to meet the wants and needs of customers. Sinergi Co Working Space, one of the service providers in the field food and beverage. Sinergi Co-working Space is a coffee shop located on Jl. Cenderawasih No.32b, Mrican, Demangan, Kec. Depok, Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta. Founded in 2017, Sinergi does not yet know how consumers evaluate the quality of services provided by Sinergi Co-working Space. In addition, some complaints about poor service, conditions that look less clean, and the inconsistency of the product from consumers.

This study uses the serqual method to compile the questionnaire attributes and obtain a gap score that can identify customer needs and wants. In determining priorities for improving service quality using the Quality Function Deployment method. In determining priorities for improving service quality using the Quality Function Deployment method.

Based on Serqual data processing, it is obtained several service attributes that are still far from consumer expectations with the largest gap value of -0.74 for aspects of company employees. The determination of priority improvements that must be taken by the Co-working Space synergy based on Quality Function Deployment (QFD) data processing is training and education of employees followed by additional hours of cleaning and maintenance and improvement of inventory

Keywords: Servqual, Quality Function Deployment, customer satisfaction.