

**ANALISIS DESAIN KUALITAS LAYANAN UNGGUL DENGAN  
KERANGKA KERJA *HOUSE OF QUALITY* (HOQ)  
(Studi kasus pada Kedai Satu Jogja)**

**M. Asyraf Abdullah Mu'thi  
Dr. Titik Kusmantini, S.E., M.Si.**

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

**ABSTRAK**

Kafe menjadi salah satu bisnis yang semakin populer dan banyak diminati oleh masyarakat saat ini. Kafe tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati minuman dan makanan yang lezat, tetapi juga menjadi tempat untuk berkumpul dan bersosialisasi dengan teman, rekan kerja, ataupun keluarga. Dalam hal ini, Kedai Satu Jogja menjadi salah satu unit usaha yang bergerak pada sektor food and beverages (F&B) berbentuk kafe. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, Kedai Satu Jogja perlu memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan agar dapat membedakan diri dari pesaing dan mempertahankan pelanggan mereka dalam memaksimalkan keuntungan. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan kerangka kerja *House of Quality* (HOQ). Kerangka kerja *House of Quality* (HOQ) digunakan untuk membuat desain kualitas layanan di Kedai Satu Jogja untuk mencapai kualitas layanan yang unggul bagi pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan 17 atribut kualitas layanan yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang didapatkan dari "suara pelanggan". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama dari atribut kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh Kedai Satu Jogja adalah "kamar mandi yang bersih dan wangi", kemudian diikuti "area kafe yang bersih" sebagai prioritas kedua, serta "desain kafe yang menarik secara visual" sebagai prioritas ketiga. Kemudian, atribut teknis yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan oleh Kedai Satu Jogja adalah "menerima kritik dan saran serta melakukan evaluasi secara berkala", kemudian diikuti "menerapkan sistem yang efektif bagi karyawan" sebagai prioritas kedua, serta "menyediakan sarana dan fasilitas pendukung yang layak" sebagai prioritas ketiga.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Service Quality, Voice of Customer*

**ANALISIS DESAIN KUALITAS LAYANAN UNGGUL DENGAN  
KERANGKA KERJA *HOUSE OF QUALITY* (HOQ)  
(Studi kasus pada Kedai Satu Jogja)**

**M. Asyraf Abdullah Mu'thi  
Dr. Titik Kusmantini, S.E., M.Si.**

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

***ABSTRACT***

*Cafe are becoming one of the businesses that are increasingly popular and in great demand by the public today. Cafe are not only a place to enjoy delicious drinks and food, but also a place to gather and socialize with friends, colleagues or family. In this case, Kedai Satu Jogja is one of the business units engaged in the food and beverages (F&B) sector in the form of cafe. In facing increasingly fierce competition, Kedai Satu Jogja needs to pay attention to the quality of the services they provide in order to differentiate themselves from competitors and retain their customers in maximizing profits. This study uses the Quality Function Deployment (QFD) method with the House of Quality (HOQ) framework. The House of Quality (HOQ) framework is used to design service quality at Kedai Satu Jogja to achieve superior service quality for customers. In this study, 17 service quality attributes were used which were based on 5 service quality dimensions, such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which were obtained from the "voice of customer". The results of this study indicate that the top priority of the service quality attributes that must be met by Kedai Satu Jogja is "clean and fragrant bathrooms", followed by "clean cafe area" as the second priority, and "an attractive cafe design in terms of visual" as the third priority. Then, the technical attributes that are the top priority that must be carried out by Kedai Satu Jogja are "accept criticism and suggestions and carry out periodic evaluations", then followed by "implementing an effective system for employees" as the second priority, and "providing facilities and supporting facilities that worthy" as the third priority.*

**Keywords:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Service Quality, Voice of Customer*