

ABSTRAK

Rumah Ice Cream merupakan salah satu kafe yang sudah berdiri sejak tahun 2012, menyediakan *dessert* seperti *ice cream*, kentang goreng, dan berbagai varian mie. Penelitian ini didasari karna adanya penurunan transaksi oleh karena kualitas layanan yang kurang maksimal dan maraknya pesaing bisnis seperti Mixue dan Es Krim & Kopi Brazil Purwokerto. Penelitian bertujuan untuk mengetahui atribut yang dibutuhkan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menemukan prioritas kepentingan dari pelayanan yang didapatkan melalui *House Of Quality* (HOQ), dan membuat usulan kepada Rumah Ice Cream Purwokerto. Metode yang digunakan pada penelitian adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Berdasarkan hasil pengolahan data prioritas kebutuhan pelanggan utama dimiliki oleh kondisi ruangan, memperluas tempat parkir, kemudahan dalam pembayaran, memiliki *logo atau mascot* yang unik, melengkapkan fasilitas, memiliki rasa bervariasi, pelayanan pegawai, kualitas produk, kecepatan tanggap pihak kafe dalam menanggapi keluhan pelanggan, dan prioritas perbaikan terakhir yaitu daya tahan produk. Sedangkan prioritas respon teknis yang utama yaitu tata letak ruangan karena memiliki bobot kepentingan yang tinggi sebesar 535,92. Namun atribut menu merupakan urutan terakhir pada urutan prioritas respon teknis, karena memiliki bobot kepentingan terkecil yaitu 221,79. Berdasarkan data tersebut usulan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Ice Cream Purwokerto dengan menata ulang ruangan menggunakan warna yang cerah seperti warna pink dipadukan dengan warna putih, mendigitalisasi pembukuan untuk mempermudah transaksi dengan menggunakan aplikasi kasir, penambahan fasilitas AC, pemberian logo pada setiap kemasan, menyediakan tempat parkir, dan penambahan varian rasa seperti yogurt, *green tea* dan kacang merah.

Kata Kunci: HOQ, Prioritas, QFD, Respon Teknis, *Voice Of Customer*