

ABSTRAK

Lup Lup *Bubble Drink* merupakan perusahaan bisnis dengan sistem mitra kerja (*franchise*) di bidang kuliner, yang berada di daerah Batusangkar, tanah Datar, Sumatera Barat. Lup Lup *Bubble Drink* baru memulai usahanya pada 1 November 2014 lalu. Perusahaan ini fokus pada penjualan produk minuman rasa dengan tambahan *topping* untuk melakukan penjualan produk. Saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen mengenai pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Lup Lup *Bubble Drink*. Untuk menyikapi permasalahan dari pelayanan dan fasilitas perusahaan Lup Lup *Bubble Drink* tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan dan fasilitas agar dapat bersaing dan melakukan ekspansi pasar.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan produk adalah metode *Quality Function Development* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dengan mempertimbangkan kemampuan Lup Lup *Bubble Drink* untuk mewujudkannya. Metode QFD ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga langkah strategis yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberikan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian, dapat diidentifikasi ada 15 atribut yang merupakan kebutuhan konsumen terkait pelayanan dan fasilitas dari Lup Lup *Bubble Drink*. Dari atribut ini diidentifikasi ada 10 prioritas karakteristik teknis serta terdapat 9 prioritas *critical part*. Rekomendasi yang diberikan adalah Penjadwalan dalam pengecekan terhadap fasilitas yang dilakukan sebanyak 3 kali dalam sehari, Penambahan jumlah meja dan kursi pada perusahaan agar dapat menampung jumlah konsumen yang lebih banyak, Menambahkan varian *topping* baru sebanyak 2 jenis *topping*, Standarisasi waktu penyajian produk selama 2 menit per 1 *cup* produk, Standarisasi waktu pembuatan produk selama 2 menit per 1 *cup* produk dan Melakukan pemasangan fasilitas internet dengan kecepatan 5 Mbps.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment*