

ABSTRAK

Kedai Minuman Tantan berdiri sejak 27 Juli 2018 dibangun oleh dua orang bersaudara yaitu Nurul Fajri dan Nurul Taqwa. Kedai Minuman Tantan menyediakan banyak varian minuman mulai dari varian teh, varian kopi hingga varian boba. Kedai Minuman Tantan pada bulan januari 2020 sampai dengan bulan agustus 2020 dapat dilihat bahwa ada beberapa bulan transaksi penjualan naik dan turun yang tidak memenuhi target penjualan yang ditentukan. Karena itu Kedai Minuman Tantan harus merencanakan strategi baru supaya meningkatkan pendapatan agar bisa mencapai target yang sudah ditentukan. Saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen terutama pada pelayanan dan fasilitas yang disediakan Kedai Minuman Tantan. Untuk mengatasi permasalahan dari pelayanan dan fasilitas Kedai Minuman Tantan, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan fasilitas agar dapat bersaing dan melakukan ekspansi pasar. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam perbaikan pelayanan dan fasilitas adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD merupakan salah satu Teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dan mempertimbangkan kemampuan Kedai Minuman Tantan untuk mewujudkannya. Metode QFD ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga langkah strategi yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberikan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci—*QFD, HOQ, VOC, Part Deployment, Critical Path*