

ABSTRAK

Ketidakteragaman *rating outlet* menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi PT XYZ, perusahaan *food and beverage* berbasis *cloud kitchen*. Meskipun perusahaan menunjukkan pertumbuhan *revenue* yang positif, masih terdapat *outlet* yang memiliki *rating* dan ulasan yang buruk sehingga berujung pada penutupan *outlet*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang indikator kinerja utama, yaitu *Key Performance Indicato outlet* berdasarkan analisis *Critical Success Factor* (CSF) guna menjadi acuan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan dan operasional. Metode yang digunakan adalah *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk menentukan prioritas kriteria dan parameter berdasarkan bobot tertinggi yang nantinya akan menjadi *Performance Indicator* (PI). Penelitian ini menghasilkan 10 KPI terpilih, di antaranya persentase kesesuaian spesifikasi dengan SKU, ketersediaan bahan baku, dan waktu tunggu pelanggan saat *rush hour*. Hasil rancangan KPI kemudian dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ulasan pelanggan di *platform* digital untuk memastikan kesesuaiannya terhadap kebutuhan operasional dan ekspektasi konsumen. Dengan rancangan KPI ini, diharapkan perusahaan dapat memantau performa *outlet* secara lebih objektif dalam mencegah terulangnya penurunan *rating* yang berdampak pada loyalitas pelanggan dan keberlangsungan *outlet*.

Kata Kunci: *Key Performance Indicator, Critical Success Factor, Analytic Hierarchy Process.*