

ABSTRAK

Restoran Kapin Surabaya barat mengalami permasalahan dari segi pelayanan terhadap konsumen dan konsisten citarasa makanan yang membuat restoran Kapin mengalami penurunan jumlah konsumen, hal ini membuat pihak manajemen restoran menjadi bingung hal apa saja yang salah atau kurang baik dari segi pelayanan maupun dari segi makanan yang harus diperbaiki cara melakukan pengukuran serta perbaikan dari segi kualitas pelayanan konsumen maupun dari segi manajemen restoran Kapin sendiri dengan menggunakan integrasi metode *SERVQUAL*, Kano dan QFD.

Survei awal dilakukan untuk menentukan atribut-atribut yang digunakan pada bagian kuesioner *SERVQUAL* dengan memodifikasi dan menggunakan metode *DINESERV* yang sesuai untuk restoran Kapin. Kemudian, pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner *SERVQUAL* dan Kano kepada 85 konsumen restoran Kapin dan 30 karyawan restoran kapin. Hasil kuesioner *SERVQUAL* tersebut dilakukan pengolahan gap 1-5 dan menghitung skor kepuasan pelanggan. Selanjutnya, dilakukan pengkategorian atribut layanan dengan metode Kano, yaitu attractive, one dimensional, must be dan indifferent. Data dari hasil ini selanjutnya akan diolah dan mendapatkan 8 atribut yang harus diperbaiki dan menghasilkan 5 usulan perbaikan kualitas pelayanan konsumen dan manajemen bagi restoran Kapin.

Hasil dari perbaikan yaitu melakukan penataan dan penambahan tempat parkir untuk restoran Kapin Surabaya barat, memberikan valley mobil, mengadakan briefing dan evaluasi untuk karyawan, membuat standar pengecekan terhadap bahan baku, memberikan promo dan diskon. Yang telah diterapkan oleh pihak restoran sementara untuk penataan tempat parkir dan melakukan standar pengecekan bahan baku restoran Kapin Surabaya barat.

Kata Kunci : *SERVQUAL*, Kano, QFD, Usulan perbaikan.