

ABSTRAK

Urbancut Barbershop merupakan salah satu barbershop yang terletak di Kota Semarang. Pertumbuhan barbershop semakin banyak di Kota Semarang terutama di kawasan Pleburan membuat persaingan antar barbershop semakin ketat dan menyebabkan penurunan jumlah konsumen pada bulan tertentu oleh karena itu Urbancut Barbershop harus berupaya untuk memenuhi harapan konsumen agar dapat memiliki daya saing di pasar. Penelitian ini membahas implementasi *Quality Function Deployment* (QFD), bertujuan untuk menentukan harapan pelanggan dan persyaratan teknik perusahaan sehingga kinerja operasional Urbancut Barbershop dapat bertindak sesuai dengan harapan konsumen.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode survey dengan kuesioner kepada Manajer Urbancut Barbershop dan 50 konsumen Urbancut Barbershop sebagai responden berdasarkan metode *purposive sampling*. Studi ini menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menganalisis data.

Penelitian ini menunjukkan urutan prioritas berdasarkan bobot absolut persyaratan pelanggan yang harus diutamakan dalam peningkatan kinerja operasional perusahaan. Penelitian ini juga menunjukkan urutan prioritas berdasarkan bobot absolut dan bobot relatif persyaratan teknik dalam hal perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Urbancut Barbershop.

Kata Kunci: Barbershop, Jasa, QFD, HOQ, *Service Quality*, Persyaratan Pelanggan, Persyaratan Teknik.