

ABSTRAK

Jumlah restoran/rumah makan di Kabupaten Grobogan mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari 19 unit pada tahun 2020 menjadi 41 unit pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa jenis usaha restoran/rumah makan tengah berkembang pesat di Kabupaten Grobogan dan akan menimbulkan persaingan yang sengit bagi para pelaku usaha tersebut. Salah satu usaha yang cukup terdampak adalah Rumah Makan XYZ yang memiliki 4 cabang, di mana pada tahun 2022 total pendapatan mengalami penurunan sebesar 15,67% dibandingkan dengan tahun 2021. Di sisi lain, *rating* bintang setiap cabang pada aplikasi Google Review bernilai antara 4,15-4,41 dari nilai maksimal 5,0 disertai dengan berbagai ulasan buruk terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Makan XYZ belum maksimal dan perlu untuk diperbaiki. Oleh karena itu, digunakan integrasi dari beberapa alat dan metode kualitas yang terdiri dari SADT, FMEA, CEA, dan QFD untuk menganalisis pelayanan dan mengidentifikasi tindakan perbaikan yang paling kritis. Hasil yang didapatkan yaitu tindakan perbaikan dari persyaratan desain *man* dan *methods* adalah prioritas pertama karena indeks DRj individu yang diperoleh sama yaitu sebesar 198 atau yang tertinggi dibandingkan persyaratan desain lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Rumah Makan; SADT; FMEA; CEA; QFD