

**PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS JASA
PADA BARAYA TRAVEL**

Ditulis oleh:

Ryan Ghifari

A10140218

Bimbingan

Dr. Ir. H. Sri Widodo S., BMEng., M.Mngt

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh Baraya Travel terhadap konsumennya. Kualitas jasa dinilai penting karena cukup memberikan dampak terhadap citra perusahaan Baraya itu sendiri, padahal standar operasional jasa ini lah yang menjadi acuan bagi kualitas jasa yang diberikan itu sendiri. Maka dari itu dalam penelitian ini membahas tentang usaha peningkatan atau pengembangan kualitas jasa yang diberikan oleh Baraya Travel kepada konsumennya menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Dengan melakukan penelitian, penelitian ini menggunakan sampel mixed methods. Karena penelitian ini menggunakan dua metode secara bersamaan, yaitu metode kualitatif pada saat mewawancarai pihak pihak terkait dan menjadikannya atribut pernyataan yang dicantumkan dalam kuisiener yang datanya akan diolah secara kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang, namun untuk mengurangi kesalahan maka akan digunakan sample sebanyak 110 orang. Data yang telah didapatkan dari hasil penyebaran kuisiener akan dianalisis oleh metode *Quality Function Deployment* yang nantinya akan dibuat *House of Quality* yang akan menafsirkan apa saja yang konsumen butuhkan dan akan diselaraskan dengan strategi dari perusahaan itu sendiri. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang paling cocok dengan keinginan konsumen adalah mengadakan pelatihan SOP jasa, karena mayoritas responden mengedepankan kenyamanan saat menggunakan travel.

Kata kunci : **Kualitas jasa, *Quality Function Deployment*, *House Of Quality***

**APPLICATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD
IN THE SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AT BARAYA TRAVEL
SURAPATI BANDUNG**

Written by:

Ryan Ghifari

A10140218

Supervisor:

Dr. Ir. H. Sri Widodo S., BMEng., M.Mngt

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the quality of services provided by Baraya Travel to consumers. The quality of services is considered important because it has quite an impact on the company's image itself, even though the operational standard of this service is the reference for the quality of the services provided itself. Therefore in this study discuss the efforts to improve or develop the quality of services provided by Baraya Travel to consumers using the Quality Function Deployment method.

This study uses mixed methods. Because it uses two methods at the same time, first method is qualitative on interviewed which the result will be an attribute on questioner that will collect data from customer and second method is quantitative that will analyzing interviewed result into data. 100 customer will be the representative for this study, but in order to subtract error, population of sample will be 110 customer. Collected data will be analyzed by Quality Function Deployment method and from that will built House of Quality which will describe what customer needs and how firm fulfill customer needs. Result of this study explain that the best strategy that exact with customer needs is organizing a Standard Operationg Procedure training of service qulity, because most responden is focused with comfortable when they rode/drove with travel service.

Keyword : Service Quality, Quality Function Deployment, House Of Quality