

ABSTRAK

PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA NEAT BARBERSHOP DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

LILIE ANGGRAINI

Neat Barbershop merupakan usaha di bidang jasa yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 55 CD, Kota Baru Bandar Lampung yang bertujuan memberikan kualitas layanan cukuran rambut terbaik pilihan konsumen. Namun, Neat Barbershop mengalami ketidakstabilan jumlah konsumen yang datang dan cenderung menurun setiap bulannya. Ketidakstabilan ini dapat menyebabkan ketertinggalan dan mengurangi minat konsumen dalam pemakaian jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen melalui suara konsumen (*voice of customer*), kemudian dianalisis pelayanan jasa mana yang perlu ditingkatkan atau dimaksimalkan untuk mencapai kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang merupakan alat untuk merubah apa yang diinginkan konsumen menjadi karakteristik kualitas serta mengembangkan perencanaan kualitas untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan dengan salah satu tekniknya, *House Of Quality* (HOQ). Melalui analisis HOQ, didapatkan hasil perhitungan untuk setiap prioritas perbaikan dan pengembangan yang menghasilkan 5 kurang memuaskan bagi konsumen, 5 atribut kepentingan konsumen, dan karakteristik teknis usaha yang perlu di tingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas layanan terbaik.

Kata Kunci : *House Of Quality* (HOQ), Kualitas Layanan, *Quality Function Deployment* (QFD),

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT NEAT BARBERSHOP IN BANDAR LAMPUNG

By

LILIE ANGGRAINI

Neat Barbershop is a business in the service sector located on Jl. Gajah Mada No. 55 CD, Kota Baru Bandar Lampung which aims to provide the best quality haircut service of consumer choice. However, Neat Barbershop experiences instability in the number of customers who come and tends to decrease every month. This instability can cause lagging and reduce consumer interest in using services. This study aims to identify the services needed by consumers through the voice of the customer, then analyze which services need to be improved or maximized to achieve customer satisfaction. The method used in this research is the Quality Function Deployment (QFD) method which is a tool to change what consumers want into quality characteristics and develop quality planning to get a satisfactory final result with one of the techniques, House Of Quality (HOQ). Through HOQ analysis, the calculation results for each improvement and development priority resulted in 5 unsatisfactory for consumers, 5 attributes of consumer interest, and technical characteristics of the business that need to be improved to optimize the best service quality.

Keywords : House Of Quality (HOQ), Service Quality, Quality Function Deployment (QFD)