

Penerapan quality function deployment pada industri jasa perhotelan. (Studi kasus di Hotel Permata Internasional Bandung)

Riefna Masita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247600&lokasi=lokal>

Abstrak

Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan dalam industri /ospirality dan semakin kxitisnya para pelanggan, maka perusahaan yang bergerak dalam bidang ini, khususnya dalam bidang perhotelan, harus berusaha memberilcan produk, baik barang maupun jasa, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat bersaing. Untuk dapat memberikan produk yang memenuhi kriteria tersebut perlu diketahui keinginan-keinginan pelanggan yang sangat penting sehingga hams dipenuhi.

Hotel Permata Intemational Bandung yang baru berdiri tahun 1998 ingin mengetahui sejauh mana kebutuhan atau keinginan para pelanggannya telah terpenuhi dengan produk yang ditawarkannya. Untuk itu dilakukan analisis terhadap keinginan-keinginan pelanggan terhadap pelayanan hotel dengan menggunakan metode Quality Function Deployment, yang dikhususkan pada pernbuatan fase pertama, yaitu pembuatan Rumah Kualitas (House of Qualify).

Langkah-langkah yang dilakukan dalam metode ini diawali dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan pada pelanggan hotel yang menginap. I-Iasil yang diperoleh dianalisis dan ditexjemahkan ke dalam Rumah Kualitas. Dari analisis Rumah Kualitas diketahul lceinginan-keinginan pelanggan yang terpenting, tingkat kpuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel, serta tindalcan-tindakan apa yang harus dilakukan oleh Hotel Permata, disertai targetnya, untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya yang ditunjukkan dengan Nilai Terurut (Ranked Value).