Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

# Usulan rencana peningkatan kualitas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa dengan metode quality function deployment

Yulina Ulfah, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247667&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK<br>
lndustri jasa perhotelan yang semakin berkembang, memberikan banyak
pilihan bagi konsumen untuk menentukan pelayanan yang sesuai dengan
keinginannya. Sehingga konsumen memiliki posisi sebagai penentu keberhasilan
suatu produk atau jasa, di mana konsumenlah yang akan menentukan kualitas dari produk atau jasa ltu sendiri.
<br><br>
Hotel Bumi Karsa sebagai pendatang baru pada industri jasa perhotelan
memiliki peluang yang besar dalam menarik konsumen dengan fasillitas bintang
tiga plus yang dimilikinya, dibandingkan kompetitorya. Namun Hotel Bumi Karsa
harus dapat menanamkan kepercayaan kepada konsumennya dengan melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanannya.
<br><br>
Usaha peningkatan kualitas dilakukan dengan pengembangan produk atau
jasa yang berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen (Voice of Customer).
Metode Quality Function Deployment (QFD) menerjemahkan Volce of Customer
(VOC) menjadi karakteristik kualitas produk atau jasa, sehingga perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang dilakukan berfokus pada pemenuhan
kebutuhan dan keinginan konsumen.
<br><br>
Dalam memberikan usulan rencana peningkatan kuliatas pelayanan pada
Hotel Bumi Karsa, dilakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen pengguna
jasa Hotel Bumi Karsa untuk mengidentifikasi VOC yang menjadi input pada
matriks House of Qualify (QFD, fase perencanaan). Selanjutnya VOC
dikembangkan menjadi respon teknis yang merupakan karakteristik kualitas produk atau jasa, di mana dalam hal ini merupakan rencana operasional peningkatan kualitas pelayanan yang akan dilakukan oleh Hotel Bumi Karsa.
<br><br>
Berdasarkan analisa tingkat kepentingan konsumen, tingkat kepuasan
konsumen dan rencana strategik pihak manajemen Hotel Bumi Karsa, maka
ditentukan tingkat kepentingan konsumen secara keseluruhan (Overall
lmportance), yang menghasilkan uruian prioritas respon teknis. Respon teknis
yang menjadi prioritas tersebut dijadikan sebagai usulan rencana peningkatan kualltas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa.

<hr>