

# Pengembangan pelayanan pelanggan apartemen wisma gading permai dengan integrasi metode kano kedalam planning matrix quality function deployment

Anneke Maria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247913&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan industri jasa residensial apartemen di Jakarta yang pesat telah mengakibatkan tingginya tingkat persaingan di antara perusahaan penyedia jasa ini. Tingkat persaingan yang tinggi ini memacu setiap perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai keunggulan bersaing guna merebut pangsa pasar. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan pengembangan pelayanan. Berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berarti berusaha untuk mengerti kebutuhan pelanggannya. Kebutuhan mana yang merupakan kebutuhan yang wajib dipenuhi perusahaan dan kebutuhan mana yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan jika dipenuhi.

Metode Kano digunakan untuk menjawab pertanyaan ini. Metode ini menyediakan suatu model pengkategorian kebutuhan pelanggan berdasarkan kemampuannya dalam meningkatkan kepuasan mereka. Proses pengembangan pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, diteruskan dengan mengintegrasikan kebutuhan pelanggan kategori Kano yang akan dikembangkan berdasarkan kerangka kerja yang diajukan K.C. Tan, ke dalam planning matrix Quality Function Deployment (QFD). QFD merupakan salah satu metode untuk melakukan pengembangan pelayanan berdasarkan suara konsumen. Penelitian ini dilakukan di Apartemen Wisma Gading Permai sebagai salah satu perusahaan yang berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Hasil dari penelitian ini adalah didapatkannya prioritas rencana kegiatan {service element} sebagai suatu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Prioritas rencana kegiatan tersebut adalah peningkatan koordinasi antar unit bagian pelayanan, pemilihan SDM outsource yang handal, dan penyempurnaan standard operation procedure pelayanan.

.....Rapid growth at apartment residential industry has increased the competition between enterprises that provide this service. This tough competition has also triggered many enterprises to improve their customer satisfaction as a competitive advantage in order to gain higher market share. One effort in increasing customer satisfaction is by doing services development. Striving for customer satisfaction means understanding what customers want of the product or service. The question is, which product qualities are decisive for satisfaction of the customer and which feature can prevent customer from being dissatisfied. Kano's method is employed to answer this question. This method provides a model to categorize customer needs based on their abilities in increasing customer satisfaction. Service development process, as a way to increase customer satisfaction, is continued by integrating Kano category customer needs, that need to be develop based on framework that proposed by K.C.Tan, in the planning matrix of Quality Function Deployment (QFD). QFD is one method to perform service development based on voice of the customer. This research is conducted in Wisma Gading Permai Apartment, as one of the enterprise that strives to increase its customer satisfaction.

The result of this research is the attainment of activities plan priority (service elements) as a strategy in increasing service quality. The priorities of this plan are coordination between service division units,

selecting reliable outsource human resources, and improving the standard operation procedure to perform service.