

Aplikasi fuzzy numbers dalam fuzzy quality function deployment pada pengembangan layanan Starone PT. Indosat Tbk. = Fuzzy numbers application in fuzzy quality function deployment on service development of star one PT Indosat, Tbk.

Roy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248027&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan yang kompetitif di dunia industri membuat pelanggan memiliki begitu banyak pilihan dalam menentukan apa yang ingin mereka dapatkan. Perputaran pelanggan yang terus terjadi membuat perusahaan menjadi frustrasi. Salah satu cara untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan adalah dengan melakukan pengembangan jasa (service development). Kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam mengembangkan pelayanan kepada konsumennya merupakan salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan perusahaan. Dewasa ini, telekomunikasi telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat yang modern dan dinamis. Dengan semakin berkembangnya industri telekomunikasi, maka telepon seluler jenis CDMA pun ikut berkembang. Perkembangan pasar yang positif ini membuat semakin banyak perusahaan yang ikut bermain dalam industri ini yang menyebabkan persaingan semakin ketat dan dinamis. Sebuah perusahaan bisa dengan cepat mengubah kebijakannya dalam usaha memperebutkan pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan metode yang tepat dalam menilai kebutuhan pelanggan dan dapat mengambil langkah tersebut dengan cepat dan dinamis.

QFD adalah metode pendekatan terstruktur untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan memasukkan faktor fuzzy pada perhitungan Quality Function Deployment (QFD), perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan yang dinamis dalam menatap persaingan di industri telekomunikasi. Fleksibilitas yang dimiliki oleh Fuzzy QFD ini berguna untuk menyusun "what-if" analysis dalam merencanakan strategi bisnis perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak perusahaan mengenai metode penilaian keinginan pelanggan sehingga pihak perusahaan dapat dengan cepat dan tepat memahami keinginan pelanggannya.

A competition in the world industries gives a lot of choices for customers to be decided, in order to get what they exactly want. The cycle of customers is happened all the time and that makes company began frustrated. Service development is one way to satisfy customers with their needs. If the company develops service approprietly, it's going to be the important factor for company in gaining their success.

Nowadays, telecommunication has become the major need for modern society. By the growth of the telecommunication industry, CDMA as one type of cellular phone is getting popular. Because of this, many companies have joined to compete in this industry, and at the end, the competition is getting tight and unpredictable. Therefore, the exact method is needed to evaluate customer needs and it can be held if the company promptly changed their policy, in order to take over customers.

QFD is a structural method, used to find out what customers will. Including fuzzy factor in QFD calculation, is the way of how the company can survive and still exist in this telecommunication industry. The flexibility of fuzzy QFD helps the company organized "what-if" analysis and also helps them planning their business strategy.

By doing this research, it is hoped that it could suggest the company about the methods to evaluate customers will. It will help them understand what customers want in fulfilling their needs, appropriately.</i>