Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Usulan penerapan quality function deployment pada industri jasa televisi kabel. (Studi kasus di PT X)

Siti Pandansari, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248060&lokasi=lokal

---

Abstrak

PT X sebagai perusahaan jasa televisi kabel yang masih terbilang berusia muda ingin mengetahui sejauh mana kebutuhan atau keinginan para pelanggannya telah terpenuhi dengan produk yang ditawarkannya. Untuk itu dilakukan analisa terhadap keinginan-keinginan pelanggan terhadap jasa televisi kabel dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Dari empat fase yang ada, penggunaan metode ini dibatasi pada fase pertama yang dikenal sebagai House of Quality. Langkah-langkah yang dilakukan dalam metode ini diawali dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan pada pelanggan jasa televisi kabel PT X di apartemen.

Hasil yang diperoleh dianalisa dan diterjemahkan ke dalam House of Quality. Dari analisa House of Quality diketahui keinginan-keinginan pelanggan yang terpenting, tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa televisi kabel dilihat dari tiap keinginannya, sert tindakan-tindakan apa yang harus dilakukan PT X untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya yang ditunjukkan dengan nilai Relative Importance terbesar.