

Aplikasi quality function deployment (QFD) pada perusahaan penyedia jasa wireless internet dalam rangka perbaikan kualitas internal perusahaan = The application of quality function deployment (QFD) in a wireless internet service provider for a service quality improvement

Varendy Lumbardo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250125&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tahun 2008 tercatat kenaikan jumlah pengguna internet. Dari opportunity yang sebesar 30% ditahun 2008, pangsa pasar untuk layanan wireless internet adalah sekitar 10%. Disisi lain, pertumbuhan perusahaan internet yang concern di bidang penyediaan jasa wireless internet pun melonjak tinggi. Sekitar 17% dari mereka diperkirakan tumbuh dalam rentang waktu tahun 2008. Karenanya menjadi sangat penting untuk men-treat customer, memenuhi kebutuhannya sesuai dengan yang mereka butuhkan, dan disaat yang bersamaan juga memperbaiki kualitas proses internal perusahaan dalam hal pelayanan.

Skripsi ini membahas tentang bagaimana mengetahui karakteristik customer dari pasar beserta masukan tentang kinerja dan harapannya (customer requirements) untuk kemudian dicari hubungannya dengan kegiatan yang telah atau akan dilakukan oleh perusahaan (technical response) dalam rangka Quality Improvement dalam Industri Wireless Internet. Penelitian ini adalah penelitian kualitatifkuantitatif dengan desain deskriptif. Tools yang digunakan adalah Quality Function Deployment (QFD).

Hasil penelitian menyarankan bahwa ada beberapa hubungan antara customer requirements dengan technical response. Untuk improvement hal-hal penting yang harus dilakukan oleh Indosat M2 adalah dalam hal penguatan jaringan, stabilisasi sinyal, yang juga diikuti dengan lebih transparan dan terbukanya penyampaian informasi yang berhubungan dengan customer.

.....In year 2008 some market researcher bureau predict that there will be a significant increase for Internet user. They say that from 30% growth in market opportunity, the real market for wireless internet user is about 10% from that number. In the other hand, the growth in thread become rise high. Its about 17% of new wi-fi based corporation have colored the business in 2008. Therefore, its become an urgent issues to treat customer well, fulfill they needs, and at the same time improve the internal service quality.

This final research talk about how to know your customer characteristics well also with their thought about the product today and also their hope for an improvement in the future. And then to find a connectivity between customer wants and corporate plan for one goals, to improve service quality in wireless internet industries. This research is a qualitative-quantitative with the descriptive design. The quality tools used in this research is Quality Function Deployment (QFD).

The result is that there a couple of relationship between customer requirements and technical response. Also there s some urgent things the company should do, especially in the strength of network, stabilization of signal, and last but not least the transparency to customer for an all kind of customer related information.