

ABSTRAKSI

Industri jasa *Photography* di Indonesia memiliki pertumbuhan pesat beberapa tahun belakangan ini. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jasa *Photography* profesional yang ada pada saat ini. Di kota Bandung saja, sampai tahun 2012 ini saja terdaftar sekitar 33 buah jasa *Photography*. Dengan terus meningkatnya jumlah pelanggan jasa *Photography*, meningkat pula kesempatan bisnis dan kompetisi diantara industri jasa *Photography*, dan saat ini di Indonesia terdapat beberapa perusahaan *Photography* besar, salah satunya adalah Jonas *Photo*. Masalah yang dihadapi Jonas *Photo* saat ini adalah meningkatnya perusahaan industri jasa *Photography* di Indonesia dan banyaknya fotografer-fotografer independen baru muncul. Tentu saja, ini akan menimbulkan bentuk persaingan antar perusahaan industri jasa *Photography* tersebut untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan kesetiaan pelanggan yang lama.

Perbaikan kualitas layanan Jonas *Photo* Studio pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Metode Quality Function Deployment dipilih karena dapat menampilkan secara lebih detail karakteristik teknis yang bisa dikembangkan/diperbaiki untuk dapat meningkatkan kualitas layanan Jonas *Photo* Studio. Dengan metode QFD ini, perusahaan juga dapat mengetahui voice of customer atau keinginan dari pelanggannya yang didapatkan melalui wawancara dan penyebaran kuisioner. Hasil wawancara inilah yang akan diterjemahkan ke dalam karakteristik yang lebih teknis. Pada penelitian ini, metode QFD dilakukan sampai iterasi 2: Matriks Part Deployment. Pada iterasi 1 voice of customer menjadi inputan untuk mendapatkan karakteristik teknis selanjutnya pada iterasi 2 karakteristik teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan critical part dari layanan Jonas *Photo* Studio.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 22 atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan Jonas *Photo* Studio, 27 karakteristik teknis, dan 8

critical part untuk layanan Jonas *Photo Studio*. Dari 22 atribut kebutuhan tersebut, diperoleh beberapa atribut kebutuhan yang memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi bagi pelanggan Jonas *Photo Studio*, yaitu fasilitas ruang ganti (3.78), ruang studio yang banyak (3.75), fotografer yang handal (3.70), computer untuk melihat hasil foto yang banyak (3.56), biaya foto yang terjangkau (3.56), dan fasilitas kantin yang bersih (3.54). Dari hasil pengolahan data, masih banyak atribut kebutuhan yang kurang memenuhi harapan pelanggan, yaitu ruang studio yang banyak (-1.49), tempat duduk antrian yang banyak (-0.52), kualitas foto yang baik (-0.50), dan biaya foto yang terjangkau (-1.36).

Dari hasil analisis akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan Jonas *Photo Studio* sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan Jonas *Photo Studio*.

Kata kunci: Jonas *Photo Studio*, *Quality Function Deployment*, *Service Quality*, *Photography*.