

Persaingan bisnis surat kabar di kota Bandung semakin ketat dengan hadirnya PT. Y sebagai kompetitor. PT. X merupakan salah satu diantara perusahaan surat kabar di Indonesia. Untuk memenangkan persaingan dalam bisnis surat kabar, PT. X perlu meningkatkan kualitas layanan surat kabar yang terdiri dari produk surat kabar dan berbagai macam layanan pendukungnya. Saat ini, terjadi penurunan jumlah pembaca dan *market share* PT.X serta ditemukan berbagai macam keluhan dari pembaca. Oleh karena itu, PT.X perlu melakukan peningkatan kualitas layanan surat kabar untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pembacanya.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan surat kabar X sesuai dengan *true customer needs*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini berbasis pada kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga langkah strategis yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kebutuhan Pembaca Surat Kabar X di Kota Bandung Menggunakan Metode Integrasi *Newspaper Service Quality* dan Model Kano” yang menghasilkan 11 *true customer needs*. Penelitian ini terdiri atas dua iterasi yaitu (1) identifikasi 10 karakteristik teknis berdasarkan *true customer needs*, dan (2) identifikasi 20 *critical part* berdasarkan karakteristik teknis yang dijadikan prioritas pengembangan.

Perumusan rekomendasi dibuat berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, dan *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan surat kabar X. 10 rekomendasi yang dihasilkan meliputi (1) penambahan rubrik otomotif dan kuliner, (2) penambahan faktor “*wanted*” dalam pemilihan berita, (3) pengurangan poin standar formulir berlangganan, (4) penambahan poin standar ketentuan surat masuk dan surat pembaca, (5) penambahan media twitter untuk menyampaikan keluhan pelanggan dan surat pembaca, (6) penambahan frekuensi *training* pegawai, (7) penambahan jenis berita, (8) penambahan wartawan, (9) penambahan jenis huruf, dan (10) peningkatan frekuensi perawatan mesin cetak. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak perusahaan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata kunci: QFD, *Quality Function Deployment*, surat kabar X

ABSTRACT