

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat pesat saat ini. Hal tersebut dimanfaatkan oleh beberapa penyedia layanan pendidikan dengan membuka pendidikan jarak jauh. Telkom University memiliki program PJJ untuk Pascasarjana. Salah satu program PJJ yang dibuka adalah Prodi Teknik Elektro. PJJ Tel-U saat ini belum mampu memperluas pasar karena terkendala oleh rendahnya kualitas produk yang dikeluhkan dari beberapa pelanggan. Oleh karena itu, PJJ Tel-U melakukan peningkatan kualitas layanan PJJ Pascasarjana Prodi Teknik Elektro untuk menjadikan keunggulan bagi PJJ Tel-U.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas produk berdasarkan *10 true customer needs*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan salah satu teknik yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk dengan mempertimbangkan kemampuan Pihak PJJ Tel-U untuk mewujudkannya. Metode QFD dilakukan dengan menggunakan dua tahapan. Tahap pertama yaitu *House of Quality* untuk menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua yaitu QFD iterasi dua untuk menentukan prioritas *critical part*.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan penyedia layanan dan melakukan *benchmarking* yang relevan dari penyedia layanan PJJ referensi. Rekomendasi yang dibuat adalah peningkatan faktor standar untuk fitur aplikasi, penggunaan jenis *server processor* Core i7, peningkatan kapasitas *bandwidth*, penentuan jenis media promosi, penentuan waktu promosi, penentuan Jabatan akademik tenaga pengajar, penentuan jumlah unit pelaksana teknis, perumusan poin evaluasi pada feedback pelanggan untuk mengevaluasi layanan PJJ Tel-U, penentuan media untuk pengumpulan *feedback*, penentuan jumlah minimal mahasiswa tiap kelas dan penentuan jumlah mitra kerja sama. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak penyedia layanan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, True Customer Needs, PJJ*