

## Abstraksi

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode yang dipakai untuk proses perancangan dan pengembangan suatu produk/layanan dengan memperhatikan aspek keinginan dari pelanggannya. Pada metode QFD, suara konsumen akan diintegrasikan ke dalam proses perancangan suatu produk/layanan yang ingin ditingkatkan dari segi kualitas.

Pada tugas akhir ini disusun rekomendasi bagi Telkomsel dalam meningkatkan layanan 3GTelkomsel. Peningkatan dilakukan dalam hal kualitas layanan. Dimana, kualitas layanan diukur dengan memperhatikan 17 atribut kebutuhan yang diperoleh dari hasil wawancara kepada para pelanggan 3GTelkomsel, yang selanjutnya atribut-atribut tersebut dikelompokkan dengan menggunakan tree diagram berdasarkan jenis layanan dan atribut kebutuhannya.

Adapun, untuk dapat mendukung seluruh atribut kebutuhan yang diamati, maka penulis menggunakan 9 karakteristik teknis dan 12 critical part yang keduanya merupakan turunan dari ke-20 atribut kebutuhan itu sendiri. Sedangkan untuk perhitungannya digunakan metode Weight Average Performance (WAP).

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat lima atribut kebutuhan yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi adalah jangkauan / *coverage* (nilai *raw weight* : 16.03), keberhasilan melakukan dan menerima video call (nilai *raw weight* : 13.66), keberhasilan melakukan mobile tv (nilai *raw weight* : 7.50), kelengkapan fitur (nilai *raw weight* : 7.40) dan kejernihan suara ketika video call (nilai *raw weight* : 6.34). Atribut yang memiliki nilai *raw weight* tertinggi berarti menjadi prioritas untuk ditingkatkan performansinya. Lima karakteristik teknis yang memiliki nilai kontribusi tertinggi adalah jumlah BTS (nilai kontribusi : 7.45), kekuatan daya pancar BTS (nilai kontribusi : 7.45), prosentase kelengkapan fitur (nilai kontribusi : 0.52) dan jumlah media promosi dan informasi (nilai kontribusi : 0.46). Sedangkan lima *critical part* yang memiliki nilai kontribusi tertinggi adalah kualitas link transmisi *video* (nilai kontribusi : 194.52), sistem power control BTS (nilai kontribusi 194.52), kapasitas kanal *video* (nilai kontribusi : 191.49), kualitas link transmisi *voice* (nilai kontribusi : 189.97) dan kapasitas kanal *voice* (nilai kontribusi : 189.97).

Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi PT. Telkomsel untuk dapat melakukan pengembangan kualitas terhadap layanan bagi salah satu produknya sehingga PT. Telkomsel dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada dan menarik calon pelanggan baru.

Kata kunci : 3GTelkomsel, Quality Function Deployment (QFD)