

ABSTRAKSI

Warung Internet Sobot adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang penyedia jasa layanan internet. Kini setelah hampir tiga tahun berdiri, mulai banyak bermunculan warnet-warnet lain yang menjadi saingan Warnet Sobot. Untuk menghadapi tantangan tersebut pihak manajemen Warnet Sobot perlu melakukan terobosan baru untuk meningkatkan kualitas layanannya agar loyalitas pelanggannya tetap terjaga. Namun layanan yang berkualitas saja, tidak dapat menjamin kepuasan dan loyalitas pelanggan. Terbukti dengan masih banyak angka keluhan pelanggan yang cukup tinggi terhadap layanan yang diberikan, dari data yang diberikan pihak Warnet Sobot dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah keluhan yang diterima selama sepekan mencapai 79 keluhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen, salah satunya menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment).

QFD (*Quality Function Deployment*) yang didefinisikan sebagai metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan 'suara-suara konsumen' ke dalam proses perancangannya diharapkan dapat menjadi *tool* untuk mengembangkan layanan Warnet Sobot menjadi layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan para pelanggannya. Dalam penelitian ini, pengolahan data hanya dilakukan sampai iterasi kedua. Pada Iterasi pertama *voice of customer* menjadi inputan untuk mendapatkan persyaratan teknis selanjutnya pada iterasi kedua persyaratan teknis ini akan menjadi inputan untuk mendapatkan *critical part* dari layanan pada Warnet Sobot.

Dari hasil pengolahan data pada penelitian ini didapat 16 atribut kebutuhan, 25 persyaratan teknis dan 24 *critical part*. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yakni kecepatan pada saat *browsing* (8.24), tidak sering diskonek atau stabil (8.10), dan ruangan yang bersih (7.85), sedangkan karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah jenis ISP (2.02), besar *bandwidth* (1.98), dan jumlah komputer (1.98). dan untuk *critical part* yang direkomendasikan untuk diperbaiki dan ditingkatkan performansinya adalah jumlah *line speedy* (2.66), pengaturan *bandwidth* per klien (1,79), dan jenis paket Speedy (1,72).

Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai rekomendasi bagi pihak manajemen Warnet Sobot untuk dapat melakukan pengembangan kualitas terhadap layanannya sehingga Warnet Sobot dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang ada dan menarik calon pelanggan baru.

Kata kunci : *Quality Function Deployment* (QFD), Warung Internet Sobot