

ABSTRAK

Industri pariwisata erat kaitannya dengan berbagai sektor, seperti wisata budaya, wisata belanja, dan wisata kuliner. Kebutuhan akan informasi pariwisata, khususnya wisata kuliner, dipenuhi dengan adanya layanan jasa informasi kuliner. Infojajan.com merupakan salah satu portal kuliner dari PT. Infomedia Nusantara yang menyediakan informasi kuliner di Indonesia. Saat ini perusahaan belum mampu memberikan kualitas yang terbaik untuk layanan Infojajan.com karena masih ditemukan keluhan pelanggan tentang Infojajan.com. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan Infojajan.com dengan melakukan inovasi terhadap layanannya sebagai keunggulan kompetitif untuk memenangkan persaingan di dalam layanan jasa informasi kuliner.

Tujuan penelitian ini adalah untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan Infojajan.com berdasarkan 9 *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kebutuhan Peningkatan Kualitas Infojajan sebagai Portal Kuliner di Indonesia menggunakan Integrasi *E-Servqual* dan Kano”. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangan kemampuan perusahaan untuk mewujudkan kebutuhan tersebut. QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi 1 atau *House of Quality* (HoQ) untuk mengidentifikasi *true customer needs*, dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD iterasi 2 atau *Matrix Part Deployment* untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknik prioritas.

Berdasarkan QFD iterasi 1, diperoleh 8 karakteristik teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berdasarkan QFD iterasi 2, diperoleh 20 *critical part* prioritas untuk perbaikan layanan Infojajan.com.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan, dan melakukan *benchmark* terhadap perusahaan pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain penentuan jumlah jenis huruf, penambahan jumlah jenis animasi, penentuan jumlah format layout, penambahan jumlah media publikasi layanan, penentuan waktu penayangan media publikasi layanan, penentuan frekuensi penayangan media publikasi layanan, penambahan aplikasi akses layanan, penambahan jumlah jenis komunitas, penambahan layanan *online*, penambahan jumlah kategori makanan, penambahan jumlah tipe restoran, penambahan jumlah lokasi restoran, penambahan jumlah kategori resep, penambahan jumlah jenis artikel, penambahan jumlah jenis *tips*, penambahan jumlah jenis *event*, penetapan pengadaan program undian, penambahan jumlah layanan *contact center*, peningkatan frekuensi pelatihan karyawan, peningkatan frekuensi monitoring terhadap karyawan. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak perusahaan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata kunci: Infojajan.com, *QFD*, *Quality Function Deployment*, situs web