ABSTRAKSI

Besarnya pertumbuhan pengguna internet di Indonesia memunculkan peluang bagi PT. Infomedia Nusantara untuk memanfaatkan internet sebagai salah satu *tools* dalam mengembangkan produknya. PT. Infomedia Nusantara mengembangkan salah satu produknya yakni *Yellow Pages* yang pada mulanya hanya berbentuk *printed*, namun mulai kini dikembangkan juga dalam bentuk *digital* yang dikenal dengan *Yellow Pages Online*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan *Yellow Pages Online* yang sesuai dengan *True Customer Needs* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini adalah salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan pelanggan tersebut. Pengidentifikasian *True Customer Needs* telah dilakukan sebelumnya pada penelitian yang berjudul "Analisis Kebutuhan *Yellow Pages Online* Di PT. Infomedia Nusantara Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan Model Kano". Hasil dari penelitian tersebut selanjutnya akan diolah pada penelitian ini pada *QFD* iterasi 1 dan 2.

Rekomendasi didapatkan berdasarkan *brainstorming* dengan perusahaan dan *benchmarking* dengan pihak pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain penambahan jumlah jenis informasi, pembuatan proses bisnis *update* informasi, peningkatan frekuensi *monitoring* pegawai, penambahan jumlah fitur pada *website*, penambahan jumlah informasi atau konten dalam fitur *last update* data, peningkatan frekuensi riset pada *website*, penambahan jumlah evaluasi *feedback* pelanggan, peningkatan frekuensi pengumpulan *feedback* pelanggan, peningkatan jumlah *job description* pelayanan *admin website* dan *customer service*, mengurangi waktu maksimal *admin* menanggapi keluhan pelanggan *via website*, mengurangi pelanggan *via website*, mengurangi waktu maksimal penanganan keluhan pelanggan, peningkatan frekuensi *training* pegawai, penambahan jumlah aplikasi *mobile* pada *website*, perbaikan *font size* untuk isi dan judul pada *website*. Seluruh rekomendasi telah diverifikasi kepada pihak perusahaan untuk direalisasikan.

Kata kunci: *QFD, Quality Function Deployment, Yellow Pages Online*