

## ABSTRAK

Dengan semakin meningkatnya aktivitas jual beli secara *online* maka lahirlah suatu konsep bisnis baru yaitu *daily deals*. GooDizz adalah situs resmi layanan *daily deals* yang dikeluarkan oleh PT Infomedia Nusantara. Namun, seiring dengan ketatnya persaingan di bidang layanan jual beli *online*, PT Infomedia Nusantara perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan mengembangkan kualitas layanan GooDizz untuk menjadi *market leader* terutama dalam bidang layanan *daily deals*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan GooDizz yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi 14 *True Customer Needs* yang menjadi atribut kebutuhan layanan GooDizz. Proses ini telah dilakukan pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kebutuhan Layanan *Daily Deals* GooDizz PT Infomedia Nusantara menggunakan *E-Service Quality* dan Model Kano”. Kemudian tahap berikutnya adalah menterjemahkan atribut kebutuhan menjadi karakteristik yang dilakukan pada QFD iterasi 1, kemudian terpilih 8 karakteristik teknis prioritas berdasarkan *ranking* dan target pencapaian yang kemudian akan dilanjutkan pada QFD iterasi 2.

Program rekomendasi dirumuskan berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* dari perusahaan pesaing. Program rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah menetapkan empat faktor standar agen pengiriman, terdapat enam informasi pada formulir pengiriman, waktu maksimal pemberian resi kepada pelanggan adalah dua jam setelah pengiriman barang, menentukan tiga faktor evaluasi dari *merchant buyer*, *website* menyediakan pilihan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, *website* menyediakan fitur buying option, terdapat *template website* yang dapat diakses dengan baik melalui *desktop* ataupun *mobile*, merancang sistem *direct payment* dalam dua proses, terdapat tiga *channel* pembayaran, waktu operasi *customer service* 24 jam dalam satu hari, *customer service* menggunakan tiga media untuk melayani pelanggan, mengurangi waktu tunggu pelanggan menjadi 30 detik sebelum telepon diangkat, menetapkan intensitas *customer service* meng-*update social media* sebanyak dua kali per jam, merancang empat proses pencairan saldo deposit, ketentuan mengenai saldo deposit, terdapat fitur historis transaksi, bagian perusahaan yang terkait dengan adanya dokumentasi transaksi adalah bagian keuangan, *customer service*, admin *website*, menentukan lima faktor standar untuk riset pasar potensial dalam penentuan lokasi kantor.

Kata kunci : QFD, *Daily deals*, *Electronic Service Quality*.