

ABSTRAK

Persaingan mobile broadband yang kuat antar operator telekomunikasi membuat perlunya suatu inovasi untuk dapat bertahan dan maju meninggalkan pesaing lainnya. Agar sebuah perusahaan maju tentu perusahaan tersebut perlu memahami apa yang dibutuhkan oleh calon konsumennya. Dengan demikian konsumen tidak akan mau beralih menggunakan jasa atau produk perusahaan lain, hal ini dikarenakan produk atau jasa yang mereka gunakan sudah mampu menjawab keinginan dan kebutuhannya. Quality Function Deployment atau yang dikenal dengan QFD merupakan suatu metoda untuk mendengarkan suara konsumen (*voice of customer*) dan mampu mengaplikasikan suara konsumen ke parameter teknik didalam merancang produk atau jasa yang akan ditawarkan nantinya.

Metoda QFD ini dicoba diterapkan di Telkomsel di Kota Palembang untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap *mobile broadband* Telkomsel dan melakukan perbandingan dengan XL. Penelitian ini menggunakan metode *QFD* sampai pada tahap 2 dengan menelaah atribut kualitas produk, tingkat kepentingan konsumen, parameter teknik dan kebutuhan proses.

Dari penelitian ini di dapat 16 atribut kepentingan konsumen, 15 parameter teknik (QFD Tahap 1) dan 16 parameter kebutuhan proses (QFD Tahap 2). Ada tiga kebutuhan proses yang penting untuk diperhatikan oleh Telkomsel untuk dijadikan prioritas pengembangan lebih lanjut. Ketiga kebutuhan proses itu antara lain: *upgrade bandwidth*, *deployment new site LTE* dan *reassessment coverage antenna sektoral*. Urutan prioritas inilah yang menjadi pedoman Telkomsel dalam meningkatkan layanan *mobile broadband* Telkomsel agar sesuai harapan konsumen.

Kata Kunci: *voice of customer, QFD, house of quality, technical parameters, process requirements, truebex, upgrade bandwidth, deployment new site LTE dan reassessment coverage antenna sektoral*