

ABSTRAK

Inagri merupakan perusahaan *supplier* sayuran dan bahan makanan mentah, yang telah memiliki 80 pelanggan yang terdiri dari restoran, hotel, katering dan lainnya khususnya pada wilayah Bandung. Dalam mempertahankan kredibilitas dan kepercayaan pelanggannya, Inagri selalu berkomitmen penuh dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Namun, Inagri masih belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk layanan *website* karena masih ditemukan keluhan dari pelanggan mengenai layanan *website*, serta jumlah pemesanan melalui *website* yang masih fluktuatif. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan layanan pada *website* Inagri berdasarkan 13 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*), tahap kedua adalah *concept development*, dan tahap terakhir adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*). Hasil dari penelitian ini diperoleh 12 karakteristik teknis prioritas dari hasil QFD Iterasi Satu dan 18 *critical part* prioritas dari QFD Iterasi Dua untuk perbaikan layanan *website* Inagri.

Rekomendasi yang diberikan kepada Inagri disusun berdasarkan hasil analisis, pengolahan data, diskusi dengan pihak Inagri serta *benchmarking* dengan kompetitor perusahaan yaitu Sayurbox dan Keranjangsayur. Rekomendasi yang diberikan diantaranya mengurangi jumlah penggunaan warna, penambahan jenis huruf, jenis navigasi, jenis animasi, jenis *layout*, jenis *fitur website*, jenis konten *website* untuk menampilkan *website* secara menarik. Penambahan jenis informasi produk untuk menjawab keluhan informasi produk yang masih kurang. Penambahan elemen standar layanan *customer service online*, dan varian media keluhan pelanggan untuk menjawab keluhan mengenai respon admin *website* yang kurang memuaskan. Penambahan jenis sistem keamanan untuk menjawab keluhan pelanggan mengenai keamanan *website* yang dirasa kurang aman.

Kata Kunci: *True Customer Needs, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HoQ), Concept Development, Part Deployment*