

ABSTRAK

Blue Bird Group adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi. Blue Bird Group merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang terkenal di Indonesia. Layanan yang paling dikenal masyarakat dari Blue Bird Group adalah jasa transportasi taksi. Semakin hari nama dari Blue Bird Group semakin besar, dan ini memacu Blue Bird Group untuk terus menjadi jasa transportasi terbaik dan memberikan kemudahan transportasi *offline* bagi masyarakat dalam beraktifitas sehari-hari. MyBlueBird mulai ditinggalkan di sebabkan munculnya pesaing yang bergerak di bidang jasa yang sama namun lebih baik karena menggunakan system *online* pada jasa mereka dan itu menyebabkan pengaruh besar untuk Blue Bird Group, jasa transportasi *offline* Taksi Blue Bird mulai ditinggalkan oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi MyBlueBird setelah melakukan penelitian sebelumnya menggunakan metode kano dan di dapatkan 15 *true customer needs* untuk mendapatkan rekomendasi menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD berguna untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan. QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Berdasarkan QFD Iterasi Satu, diperoleh 19 karakteristik teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berdasarkan QFD Iterasi Dua, diperoleh 8 *critical part* prioritas untuk perbaikan layanan aplikasi MyBlueBird. Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan melakukan *benchmarking* terhadap pesaing perusahaan.

Kata Kunci: *House of Quality*, MyBlueBird, *Part Deployment*, *Quality Function Deployment* (QFD).