

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan metode *quality function deployment* (QFD) dalam upaya peningkatan jasa bis pariwisata Qitarabu di Kota Bandung. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui *customer requirements* terkait dengan dimensi kualitas jasa dan *technical response* dari pelayanan jasa bis pariwisata Qitarabu di kota Bandung sehingga dapat dibentuk matriks yang menghasilkan desain produk baru yang digunakan dalam upaya peningkatan kualitas

Jenis penelitian ini adalah deskriptif menggunakan teknik analisis nilai jenjang untuk mengukur tingkat kepentingan konsumen sesuai dengan penerapan metode QFD sehingga didapat *relative score* ataupun *absolute score* untuk menentukan prioritas arah perbaikan dari *Technical Response* perusahaan dan *Mean of Customer Importance* untuk menentukan prioritas kepentingan yang diinginkan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kualitas jasa yang dijadikan sebagai kriteria *customer requirements*, terdapat lima atribut yang sangat penting bagi konsumen diantaranya jaminan kelayakan jalan kendaraan agar tidak terjadi *trouble* atau mogok di jalan, keahlian pengemudi dalam mengemudi, ketepatan pencatatan tanggal pemesanan bis berdasarkan yang diminta, keramahan karyawan kantor dalam memberikan informasi, dan kebersihan di dalam kendaraan, sedangkan untuk *technical response* berdasarkan *relative score* telah didapat lima atribut yang menjadi prioritas perusahaan tersebut diantaranya kompetensi awak bis (pengemudi dan kernet), kompetensi karyawan kantor, sistem pemesanan, fasilitas dalam kendaraan, dan sistem pengoperasian. Sedangkan dilihat dari kompetitornya, Qitarabu merupakan yang cukup kompetitif karena memiliki lebih banyak keunggulan dari perusahaan kompetitornya yaitu Buahbatu Trans.

*Keywords* : *Quality Function Deployment (QFD)*, Kualitas Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, Layanan Jasa Transportasi