

INTISARI

Latar belakang dari penelitian ini adalah aplikasi konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yang merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen sehingga kepuasan konsumen tercapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaplikasian konsep *QFD* dan menentukan target operasional yang dapat dihasilkan dari aplikasi *QFD*. Hasil dari aplikasi *QFD* ini adalah *House Of Quality (HOQ)* yang berupa matriks berbentuk rumah. Dalam pembuatan *HOQ* menggunakan instrumen *SERVQUAL*, dikemukakan Parasuraman dkk (1988) yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance*. Penelitian ini dilakukan di Persewaan WK Grup dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang telah menggunakan produk Persewaan WK Grup dan mudah ditemui (*convenience sampling*). Pengumpulan data dalam penelitian ini mengandalkan pada instrumen kuesioner. Hasil analisis aplikasi *QFD* dapat diketahui bahwa segala hal yang dilakukan oleh Persewaan WK Grup telah sesuai dengan kebutuhan konsumen melalui persyaratan konsumen, sedangkan atribut yang paling disyaratkan dan dinilai sangat penting oleh konsumen adalah jenis produk yang lengkap dan bervariasi, kondisi/keadaan produk yang baik dan menarik, komunikasi yang memadai (tersedianya telepon dan fax) serta penampilan karyawan yang sopan dan rapi. Dalam penentuan kecermatan hubungan, penjelasan teknis mendukung dalam memenuhi persyaratan konsumen. Namun, Persewaan WK Grup agak mengalami kesulitan teknis dalam melakukan penambahan jumlah produk, melakukan latihan rutin (untuk tim kesenian), penambahan kendaraan, letak yang strategis, penilaian prestasi kerja karyawan, menggunakan kriteria penerimaan karyawan, komputerisasi administrasi dan pengaturan jam kerja. Target operasional yang dihasilkan adalah mengikuti tren/model, variasi ukuran dan warna, serta menyediakan telepon dan fax. Dalam proses *QFD* yang dilakukan terlihat adanya sinergi, yaitu diantara penjelasan teknis terdapat hubungan yang saling mendukung tercapainya persyaratan konsumen. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diharapkan Persewaan WK Grup dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari konsumen dengan baik.

ABSTRACT

The background of this research is the application of QFD concept which is one of the instrument that used to know what is needed by customer so that the satisfaction of customer is reach. The aim of this research is to analyze application of QFD concept and to make certain the operational target which is can produced from QFD application. The application of QFD concept will produce a HOQ or House Of Quality in the shape of matrix with house curve. In the making of HOQ using by instrument SERVQUAL which is said by Parasuraman et al (1988). It is tangibles, responsiveness, reliability, empathy and assurance. This research is done by Persewaan WK Grup with 100 respondents who had been use or rent the product of Persewaan WK Grup and easy to meet (convenience sampling). The way in collecting data rely on the questionnaire instrument. That result of the analyze of QFD application can be know that everything which is done by Persewaan WK Grup had been suitable with the customer's needed via customer requirement, while attribute which is most required and valued most important by customer is the kind of product which are for rent are complete and various, the good condition of product and interesting, the decent communication (phone and fax are available) and the employee appearance that polite and tidy. In the fixation tightness of relationship, the technical descriptors is supporting on fullfill the customers requirement. But, Persewaan WK Grup have a little technical difficulty to do increase in sum of the product, do the regularly exercise (for the art team), increase in vehicle, strategic place, using receiving employee criteria, computerizing and the rule of work time. Operational target which is produced is following trend/model, size various and colour, and to mak available phone and fax. On the QFD process there is synergy, between technical descriptors there is relationship which is supporting the customer requirement reached. Based on that analyze result Persewaan WK Grup hopely can fullfill the needed and hope from customer very well.