

rasa tenang itu diberikan, sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen. Total Quality Management (TQM) dikemukakan sebagai paradigma baru merupakan konsep manajemen modern sekaligus tantangan terhadap teori manajemen yang sudah ada. Konsep TQM menyatakan bahwa kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh konsumen. TQM lebih berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan konsumen yang selanjutnya disebut pelanggan dengan menawarkan barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin. Kualitas ini akan tercapai apabila perusahaan mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Peningkatan daya saing dengan cara memperbaiki kualitas, kemampuan sumber daya manusia dan perbaikan secara terus-menerus dapat dicapai dengan menerapkan TQM. Dalam konsep TQM suatu perusahaan yang dapat memahami proses dan pelanggan akan dapat mengerti apa arti penting kualitas, karena dalam konsep TQM tujuan utamanya adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui suatu produk atau jasa telah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen maka harus diadakan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, standar, dan kepuasan yang diinginkan dan membangun jembatan komunikasi dengan pelanggan. Konsep riset ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment* (QFD). Fokus utamanya adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Disini penulis tertarik untuk menganalisis apakah perusahaan telah menciptakan produk atau jasa yang

Dengan konsep QFD diharapkan perusahaan dapat memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Analogi yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matrik yang disebut dengan istilah *House of Quality*.

Persaingan perhotelan di Yogyakarta dirasakan semakin ketat mengingat Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata. Hotel yang mengutamakan pelayanan dan kualitas yang baik yang nantinya dapat bertahan dalam persaingan industri perhotelan. Penerapan konsep QFD yang akan dibahas lebih lanjut adalah Hotel Bugisan Yogyakarta. Aplikasi konsep QFD pada Hotel Bugisan diperlukan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Dari uraian diatas, dimana QFD merupakan salah satu faktor penentu dalam pengembangan produk dan proses, dan sebagai tehnik pengukuran standar kualitas oleh pelanggan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS APLIKASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA HOTEL BUGISAN YOGYAKARTA”**

B. Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini responden penelitian adalah konsumen yang pernah atau sedang menggunakan jasa di Hotel Bugisan Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah Penelitian