

ABSTRAK

Dimas Arya Pradita. 1405507. “Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pada Taksi Konvensional (Studi Pada Konsumen Perusahaan Taksi Konvensional X)”.

Latar belakang penelitian ini adalah persaingan yang terjadi antara taksi konvensional dan taksi online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa taksi konvensional X serta bagaimana cara meningkatkannya menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Penggunaan metode Quality Function Deployment untuk menganalisis pengembangan apa yang dapat dilakukan oleh taksi konvensional X berdasarkan keinginan konsumen dengan menggunakan matriks rumah kualitas (House Of Quality).

Berdasarkan hasil penelitian, taksi konvensional X dapat memuaskan konsumen dalam aspek yang penting bagi konsumen, seperti aspek kenyamanan taksi, serta kepatuhan pengemudi terhadap aturan lalu lintas yang berlaku dan secara keseluruhan taksi konvensional X dan taksi online memiliki kualitas jasa yang hampir sama, dan untuk pengembangan, salah satu yang bisa dilakukan oleh taksi konvensional X adalah melakukan pengembangan pada pelayanan sehingga harga yang dibayarkan layak dengan jasa yang di dapatkan, serta melakukan pelatihan SOP untuk pegawai terutama kepada pengemudi.

Kata Kunci : Quality Function Deployment (QFD), Rumah, Kualitas, SOP

Dimas Arya Pradita, 2018

*IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Dimas Arya Pradita. 1405507. "Implementation Of Quality Function Deployment To Improve Quality Service At Conventional Taxi (Study On Conventional Taxi X Customer)" Guided by Rofi Rofaida SP.M.SI and Dr. H Mokh. Adib Sultan S. T, M. T.

The background of this research is the competition between online taxi and conventional taxi. The purpose of this research is to know service quality of conventional taxi X and how to improve it using Quality Function Deployment method.

This research is a descriptive analysis using Quality Function Deployment to analyze what improvement the conventional taxi X can do based on what customer need with the use of House Of Quality Matriks.

Based on the result of the study, conventional taxi manage to satisfy customer son their most important aspect, such as comfortable car, the driver that follows the rule of driving and as general conventional taxi and online taxi both have similar service quality, and for improvement, conventional taxi need to upgrade their service so it can be worth paying with the price they put for their services, and give SOP training for driver.

Keywords : Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality, SOP