

Usulan rencana peningkatan kualitas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa dengan metode quality function deployment

Yulina Ulfah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247667&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Industri jasa perhotelan yang semakin berkembang, memberikan banyak pilihan bagi konsumen untuk menentukan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Sehingga konsumen memiliki posisi sebagai penentu keberhasilan suatu produk atau jasa, di mana konsumenlah yang akan menentukan kualitas dari produk atau jasa itu sendiri.

Hotel Bumi Karsa sebagai pendatang baru pada industri jasa perhotelan memiliki peluang yang besar dalam menarik konsumen dengan fasilitas bintang tiga plus yang dimilikinya, dibandingkan kompetitor. Namun Hotel Bumi Karsa harus dapat menanamkan kepercayaan kepada konsumennya dengan melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanannya.

Usaha peningkatan kualitas dilakukan dengan pengembangan produk atau jasa yang berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen (Voice of Customer). Metode Quality Function Deployment (QFD) menerjemahkan Voice of Customer (VOC) menjadi karakteristik kualitas produk atau jasa, sehingga perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang dilakukan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam memberikan usulan rencana peningkatan kualitas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa, dilakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen pengguna jasa Hotel Bumi Karsa untuk mengidentifikasi VOC yang menjadi input pada matriks House of Quality (QFD, fase perencanaan). Selanjutnya VOC dikembangkan menjadi respon teknis yang merupakan karakteristik kualitas produk atau jasa, di mana dalam hal ini merupakan rencana operasional peningkatan kualitas pelayanan yang akan dilakukan oleh Hotel Bumi Karsa.

Berdasarkan analisa tingkat kepentingan konsumen, tingkat kepuasan konsumen dan rencana strategik pihak manajemen Hotel Bumi Karsa, maka ditentukan tingkat kepentingan konsumen secara keseluruhan (Overall Importance), yang menghasilkan urutan prioritas respon teknis. Respon teknis yang menjadi prioritas tersebut dijadikan sebagai usulan rencana peningkatan kualitas pelayanan pada Hotel Bumi Karsa.

<hr>