

Perancangan quality function deployment (QFD) pada pengelolaan gedung perkantoran strata title

Susilowati Tri Hastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248116&lokasi=lokal>

Abstrak

Standard kualitas yang baik dalam sebuah industri pelayanan/jasa sangat sulit ditentukan karena adanya penilaian yang berbeda-beda dan masing-masing konsumennya. Didalam industri jasa pengelolaan gedung, karena banyaknya pihak yang terlibat dan adanya keanekaragaman keinginan dari penghuni menyebabkan selalu timbulnya perbedaan persepsi dan ekspektasi antara pihak penghuni dan manajemen, sehingga sering muncul keluhan.

Untuk mengetahui penilaian kinerja manajemen atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan kepada penghuni, maka dilakukan survey dengan responden yang dituju adalah perusahaan-perusahaan yang berdomisili di gedung Menara Sudirman. Dari penilaian terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan manajemen tersebut dapat diketahui aspek pelayanan mana yang menyebabkan target zero complaint belum terpenuhi.

Untuk meningkatkan aspek-aspek pelayanan oleh pihak manajemen kepada penghuni, maka digunakan Quality Function Deployment (QFD). QFD menterjemahkan penilaian penghuni kedalam atribut produk/jasa yang diberikan oleh manajemen. Sehingga hubungan keterkaitan antara metode-metode yang dilakukan pihak manajemen dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan akan menghasilkan metode apa yang paling erat keterkaitannya untuk memenuhi aspek-aspek pelayanan tersebut. Akhirnya hasil prioritas metode-metode pelayanan yang dilakukan oleh manajemen dapat menjadi pertimbangan pihak manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai target yang diinginkan.

Quality Function Deployment (QFD) Designing In Strata Title Office Building Management xi + 53 pages, 13 tables, 8 pictures, 7 appendices
ABSTRACT Good quality standard in services industry is very difficult to determine because of many kind of evaluation by each customer. In building management (building maintenance) industry, because of there are so many party involve and the variety of needs by the tenants that come up with different perception & expectation between the tenants and the management, with the result with complaints.

To determine the performance evaluation by the management on the services aspects provided to tenants. Therefore, the management has a survey with respondents consist of companies? domiciles in the Menara Sudirman building. From the evaluation of services aspects given by the management, we will know which services aspects that cause zero complain that has not been achieved.

To improve services aspects provided by the management for tenants, Quality Function Deployment (QFD) is used; to determine inter relation between methods used by the management with services aspects provided, in order that the most close inter relation method can be determined to fulfill those services aspect QFD translates tenant evaluation into products I services given by the management. The management to improve services quality in order to achieve the target could use the result of services method priority provided by the management.