

Rancangan pengendalian kualitas pelayanan dalam industry perhotelan menggunakan pendekatan Quality Function Deployment (QFD) = Quality control service design in the hospitality industry using Quality Function Deployment (QFD) approach

Hasim Hanafie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20297754&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengkaji keinginan pelanggan melalui Voice of Customer (VOC) pada Hotel salak The Heritage. Pendekatan ini menggunakan ServQual (Service Quality) sebagai input VOC untuk diaplikasikan pada Customer Profile Matrix (CPM) dan Quality Function Deployment (QFD) dengan mengaplikasikan Analytical Hierarchym Process AHP) sebagai perhitungan rating dari setiap permasalahan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui urutan service yang diinginkan pelanggan melalui VOC dan dengan perhitungan AHP. Terdapat 19 Kriteria yang dihasilkan melalui metode ServQual yang tidak lain adalah VOC yang akan dianalisis. Hasil penelitian ini menyarankan 3 peringkat teratas untuk dijadikan landasan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

This study examines the customer through the Voice of Customer (VOC) at Hotel Salak The Heritage. This approach uses ServQual (Service Quality) as input VOC to be applied on the Customer Profile Matrix (CPM) and Quality Function Deployment (QFD) to apply the Analytical Hierarchy Process AHP) as the calculation of rating of each problem.

The aim is to determine the order of service that customers want throughm VOC and with AHP calculation. There are 19 criteria that were produced through the ServQual method to be analyzed. The results of this study suggest 3 top ranking to be used as the basis to comply with customer satisfaction.