

## Aplikasi QFD pada peningkatan kualitas layanan di PT. Indosat Tbk. : studi kasus produk StarOne = Application of QFD to increasing service quality in PT. Indosat Tbk. : case study StarOne

Lerissa Yessy Soejanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=88043&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan teknologi komunikasi dan persaingan ketat dunia industri saat ini, disadari membawa pengaruh besar pada perkembangan dan setiap tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus sehingga perusahaan dapat menghadapi persaingan dan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam segala ketidakpastian pencapaian keuntungan.

Dalam melakukan peningkatan kualitas layanan, penelitian ini menggunakan aplikasi metode Quality Function Deployment (QFD) Phase I dan Phase II - Designer V.4 yang bertujuan untuk memperoleh Voice of Customer, mendapatkan Prioritas Tindakan Respon Teknis, mendapatkan Part Requirement, serta menghasilkan Usulan Strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan demi tercapainya peningkatan kualitas layanan.

Dengan penerapan QFD, diperoleh atribut-atribut respon teknis yang, menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan, yaitu up date strategi pemasaran, up date kebijakan penetapan harga, dan peningkatan kualitas dan kuantitas BTS (Base Transceiver Station).

<hr>

Growth of tight competition and communications technology of industrial world in this time realized bring the major effect at growth and in every action to be done by company. Company claimed to give the service matching with requirement and desire of consumer. Consequently, needed to do improvement of service quality continually so that company can face emulation and can take correct decision in all attainment uncertainly attainment of advantage.

In doing improvement of their service quality, this research used the Quality Function Deployment (QFD) Phase I and Phase II QFD - Designer V.4 to obtain Voice of Customer, get the action priority of technical responses, get part requirements, and also yield the strategy proposal better be taken by company for the sake of reaching of improvement of service quality.

With applying QFD method, obtained the technical responses attribute which become the priority for the improvement of service quality. The technical responses include of up date marketing, up date price regulation, and than increase quality and quantity of BTS (Base Transceiver Station).