

Usulan perbaikan kualitas pelayanan building management di menara UPH = The proposed improvement service of quality building management at uph tower

Yosa Muharwal

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=20250161&lokasi=lokal>

Abstrak

Standar kualitas pada industri pelayanan atau jasa sangat sulit ditentukan karena adanya perbedaan penilaian dari masing-masing konsumennya. Pada industri jasa pengelolaan gedung karena banyaknya pihak yang terlibat dan keanekaragaman kebutuhan penyewa selalu menyebabkan timbulnya persepsi dan ekspektasi yang berbeda antara pihak manajemen dan pihak penyewa sehingga sering terjadi komplain. Untuk mengetahui penilaian kinerja manajemen atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan terhadap penyewa, maka dilakukan survey dengan responden yang menyewa ruangan di Menara UPH. Dari penilaian terhadap aspek-aspek tersebut dapat diketahui aspek mana yang menyebabkan terjadinya complain dari pihak penyewa. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen, maka digunakan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD menterjemahkan penilaian penghuni kedalam atribut jasa yang diberikan oleh manajemen. Sehingga hubungan keterkaitan antara metode-metode pelayanan yang diberikan terhadap aspek-aspek pelayanan menghasilkan prioritas dari metode pelayanan itu sendiri yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.