

Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Percetakan Online PT. X dengan

Metode Quality Function Deployment

Putri Indah Sari^a*, Farhat Umar^b, Soecahyadi^c

a,b,c Fakultas Teknik, Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia

*Email: putriindah1193@gmail.com

Abstrak— Pertumbuhan industri digital saat ini semakin berkembang, banyak bermunculan industri start up dari berbagai macam bidang usaha. Agar dapat bersaing di era industri digital seperti sekarang, para pemilik usaha memutar otak agar tetap bertahan.

Begitupun dengan para pembisnis di dunia percetakan, yang mulai membuat sistem bisnis percetakan online. Dengan adanya sistem

ini pelanggan dapat melakukan pemesanan secara online melalui website. Namun meskipun dengan cara pemesanan online yang

praktis, masih banyak ditemukan complain terhadap hasil cetak maupun pelayanan yang diberikan. Untuk dapat meningkatkan

penjualan maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap pelayanan yang dilakukan selama ini. Maka dari itu penulis ingin

melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Tujuan dari penelitian ini

adalah mengetahui indikator-indikator penting dalam memberikan kepuasan pelanggan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan

juga acara memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan, mendapatkan upaya-upaya dan usulan perbaikan yang dilakukan dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan yang dituangkan dalam karya ilmiah yang berjudul Usulan Perbaikan Kualitas Layanan

Percetakan Online PT. X Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). Hasil dan pembahasan yang didapatkan adalah

indikator-indikator yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan percetakan PQ.com ada pada 31 atribut pelayanan,

tingkat kepuasan pelanggan diperoleh pada kuadran A, B, C, dan D. Upaya dan usulan perbaikan yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PQ.com adalah melakukan perbaikan sesuai dengan prioritas 13 karakteristik teknis.

Kata kunci— *Industri Digital, Quality Function Deployment (QFD), Servqual*