

## INTISARI

*Service Quality Function Deployment (Service QFD)* merupakan metode penyesuaian model QFD untuk produk jasa yang bertujuan untuk perancangan jasa dan peningkatan kualitas jasa. Namun dalam perkembangannya penyesuaian dimensi kualitas pada *Service QFD* dirasa belum cukup untuk memetakan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan karena setiap atribut kualitas, disamping memiliki tingkat kepentingan juga memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain, sehingga perlu dilakukan adaptasi dengan model SERVQUAL, model Kano dan bilangan *fuzzy*. Model SERVQUAL memperbaiki *Service QFD* dengan memfokuskan prioritas atribut kualitas berdasarkan kinerjanya masing-masing, model Kano memfokuskan prioritas atribut kualitas dengan mengkategorikan atribut kualitas berdasarkan sejauh mana atribut tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen, sedangkan bilangan *fuzzy* membantu mengurangi bias dalam penilaian.

Dalam tugas akhir ini dilakukan perancangan peningkatan kualitas layanan jasa cetak digital pada CV Print World Digital Printing dengan menggunakan *Fuzzy Quality Function Deployment (FQFD)* terintegrasi Model SERVQUAL dan Kano. Perancangan dimulai dengan pengambilan data yang dipakai untuk pembuatan *House of Quality (HoQ)*, dilanjutkan proses validasi menggunakan *Service QFD* tradisional, dan diakhiri dengan pembuatan usulan perbaikan.

Dari hasil pembangunan HoQ didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas jasa untuk kemudian diusulkan beberapa perbaikan. Adapun usulan perbaikan tersebut antara lain; pembangunan prosedur tetap, training karyawan, penerapan manajemen kualitas, pembangunan *point of sales* terintegrasi dan pembangunan jadwal produksi berubah.

Kata kunci : *Service QFD, House of Quality, fuzzy, SERVQUAL, Kano, kualitas jasa*