UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS JASA PEMBUATAN VIDEO PROFILE DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (STUDI PADA PERUM PRODUKSI FILM NEGARA)
YIYIS ALDI MEBRA, Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Meningkatkan kualitas jasa pembuatan *video profile* menjadi bagian penting bagi pembangunan perusahaan. Disamping untuk meningkatkan pendapatan perusahaan, juga dapat meningkatkan jumlah konsumen perusahaan. Untuk menganalisis kebutuhan teknis guna peningkatan kualitas tersebut digunakan metoda *Servqual* dan *house of quality* (QFD).

Metoda *servqual* digunakan untuk mengetahui sub-kriteria kebutuhan konsumen dan tingkat kepentingan konsumen. QFD digunakan untuk mengetahui tingkat kebutuhan konsumen. QFD dapat berperan dalam peningkatan kualitas jasa perusahaan agar mampu memenuhi kebutuhan konsumen. QFD membantu perusahaan mengidentifikasi kebutuhan konsumen, sekaligus akan mengetahui bagaimana cara memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan demikian, jasa yang dihasilkan perusahaan merupakan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Ketika jasa yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan konsumen, diharapkan tingkat penyerapan jasa di pasar akan semakin cepat dan dapat meningkatkan potensi keuntungan perusahaan.

Penelitain dilakukan melalui tinjauan pustaka, wawancara langsung, dan penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi *user* dalam penggunaan jasa dari Perum PFN. Diperoleh 5 Kriteria dan 10 Sub-kriteria sebagai dasar untuk analisis penelitian dan pembentukan HoQ.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja perusahaan masih di bawah harapan konsumen dan masih di bawah kompetitor. Demi perkembangan perusahaan ke depannya diharapkan perusahaan dapat segera memenuhi respon teknis yang telah dibuat.

Kata Kunci: *Servqual*, QFD, HoQ, Kualitas, Jasa.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS JASA PEMBUATAN VIDEO PROFILE DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (STUDI PADA PERUM PRODUKSI FILM NEGARA)
YIYIS ALDI MEBRA, Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Improve the quality of video profile making services become an important part for the company's development, this is in addition to increase the company's revenue, but also can increase the number of corporate customers. To analyze the technical requirement for quality improvement, servqual and house of quality (QFD) methods are used.

Servqual method is used to know the sub-criteria of consumer needs and level of consumer interest. QFD used to know the level of consumer needs. QFD can play a role in improving the quality of service companies to be able to meet the needs of consumers. QFD helps companies identify consumer needs, while also knowing how to meet consumer needs. Thus, the services generated by the company is a service that suits the needs of consumers. When the services are produced in accordance with the needs of consumers, it is expected that the absorption rate of services in the market will be faster and can increase the profit potential of the company.

Research is done through literature review, direct interviews, and questionnaires distribution to respondents who become users in the use of services from Perum PFN. Obtained 5 Criteria and 10 Sub-criteria as the basis for research analysis and HoQ formation.

The results showed that the company's performance is still below the expectations of consumers and still under the competitors, so for the future development of the company is expected to meet the immediate technical response has been made.

Keywords: Servqual, QFD, HoQ, Quality, Services