

Intisari

Selfie merupakan budaya baru yang menjadi alasan didirikannya Museum Patung DeArca Yogyakarta pada Desember 2014. Lima tahun berjalan, pasang surut mulai dialami oleh bisnis ini. Jumlah pengunjung mulai mengalami penurunan bersamaan dengan meningkatnya keluhan pengunjung. Hal tersebut mengindikasikan adanya masalah terkait kualitas layanan yang belum disentuh oleh manajemen perusahaan.

Penelitian ini mengaplikasikan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *House of Quality* (HOQ) untuk memberikan solusi atas permasalahan kualitas layanan yang dialami oleh Museum Patung DeArca. Penelitian ini menggunakan survei yang melibatkan 220 responden dengan instrumen berupa kuesioner yang menggunakan lima poin skala Likert.

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada manajemen perusahaan mengenai tindakan yang menjadi prioritas dalam melayani pengunjung. Terdapat dua prioritas tindakan (persyaratan teknis) yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Museum Patung DeArca untuk dilakukan guna memperbaiki kualitas layanan mereka.

Kata kunci: kualitas layanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, Museum Patung DeArca Yogyakarta.

Abstract

Selfie is a new culture that became the reason of the DeArca Statue Art Museum establishment in Yogyakarta on December 2014. Five years running, the ups and downs have begun to be experienced by this business. The number of visitors began to decline along with the increase in visitor complaints. This indicates a problem related to service quality that has not been touched by the company management.

This study applies the Quality Function Deployment (QFD) method with House of Quality (HOQ) to provide solutions to the service quality problems experienced by DeArca Statue Art Museum. This study uses a survey involving 220 respondents with an instrument in the form of a questionnaire that uses a five-point Likert scale.

The results of this study provide recommendations to company management regarding priority actions in serving the visitors. There are two priority actions (technical requirements) that can be considered by DeArca Statue Art Museum's management to be carried out to improve their service quality.

Key words: *service quality, Quality Function Deployment, House of Quality, DeArca Statue Art Museum Yogyakarta.*