UNIVERSITAS
GADJAH MADA
DESAIN KUALITAS LAYANAN MUSEUM TIGA DIMENSI DEMATA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
WENDLY CHRISTANTYO, Nuraksa Makodian, S.T., M.M., M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Intisari

Berkembangnya media sosial dari basis teks menuju basis gambar merupakan sebuah peluang bisnis yang menjadi alasan berdirinya Museum 3D DeMata Yogyakarta. Dua tahun berjalan sejak 2014, penjualan tiket pada kuartal I dan II tahun 2016 mulai mengalami penurunan yang diiringi dengan meningkatnya keluhan pengunjung. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan *House of Quality* untuk merancang desain kualitas layanan yang tepat bagi Museum 3D DeMata Yogyakarta dalam melayani pengunjung. Desain yang dihasilkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 5 dari 16 atribut layanan memiliki prioritas tertinggi bagi pengunjung dan 5 dari 19 persyaratan teknis menjadi prioritas tindakan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.

Kata kunci: desain kualitas layanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, Museum 3D DeMata Yogyakarta, prioritas tindakan.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
DESAIN KUALITAS LAYANAN MUSEUM TIGA DIMENSI DEMATA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
WENDLY CHRISTANTYO, Nuraksa Makodian, S.T., M.M., M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Abstract

The social media development from text-based to image-based is a business opportunity that became the reason for the establishment of Museum 3D DeMata Yogyakarta. Two years running since 2014, ticket sales in the first and second quarters of 2016 began to decline, accompanied by increased visitors' complaints. This indicates that the service quality provided has not met the visitors' needs.

This study used Quality Function Deployment method with House of Quality to build the suitable service quality design for Museum 3D DeMata Yogyakarta in serving the visitors. The design output could be used as a guidance for the company in providing more quality services and fulfill the visitors' needs. The results of the study show that 5 of the 16 service attributes have the highest priority for the visitors as well as 5 of the 19 technical requirements could become the company's priority actions in fulfilling the visitors' needs.

Key words: *service quality design, Quality Function Deployment, House of Quality, Museum 3D DeMata Yogyakarta, priority actions.*