

INTISARI

Bisnis *Startup* merupakan salah satu pengembangan bisnis dalam sektor industri yang saat ini keberadaannya sudah dapat diterima oleh masyarakat bahkan bentuk dari bisnis *startup* sudah sangat beragam baik dalam bentuk produk ataupun jasa. Dalam kegiatannya, bisnis *startup* dilakukan dengan memakai bantuan *internet* dengan memanfaatkan *website* atau aplikasi sebagai basis bisnisnya. Pada penelitian ini penulis akan melakukan perbaikan kualitas layanan pada bisnis *startup* dibidang *food delivery* di PT. Makan Diantar Indonesia. Hal tersebut dilakukan dikarenakan terdapat keluhan/komplain konsumen yang dikemukakan dalam media sosial setelah menerima pelayanan dari PT. Makan Diantar Indonesia. Selain itu terjadi penurunan animo konsumen untuk melakukan pemesanan/tidak terjadi eksekusi pembelian produk dari layanan *delivery* PT. Makan Diantar Indonesia. Hal tersebut ditunjukkan dari adanya *gap* antara jumlah *viewer* website MakanDiantar.com sebagai media pemesanan dengan jumlah konsumen yang melakukan pemesanan.

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Quality Function and Deployment* (QFD) yang berbasis *Kansei Engineering*. *Kansei Engineering* diperlukan sebagai awal penyusunan atribut kebutuhan konsumen yang didapatkan dari hasil observasi langsung dan media sosial terkait *database kansei words*. Hasil identifikasi *kansei words* tersebut menghasilkan 32 atribut kebutuhan konsumen akan layanan *delivery* yang kemudian dilakukan seleksi dan pengelompokkan yang bertujuan untuk memfokuskan hasil penelitian. Hasil dari pengolahan data dari 200 responden didapatkan nilai rasio perbaikan tertinggi pada PT.Makan Diantar Indonesia adalah “mampu melakukan pengiriman pemesanan dengan tepat waktu” sedangkan prioritas kebutuhan teknis tertinggi yang dapat dilakukan perusahaan ada pada layanan *wrapping* atau pengemasan dengan standar yang baik.

Kata kunci : *Food Delivery Startup, Kansei Engineering, Quality Function Deployment*

Abstract

Startup business is an industrial business development which is acceptable in society. It has many products and services. To manage this business the entrepreneurs use websites or applications to publish the products to the customers. The writer will analyze and make some improvements to food delivery service in PT. Makan Diantar Indonesia. It is as a reaction of some complaints from the customers in the social media after they got the services from this company. There is a decline in number of customers who order the delivery service with this company. It can be seen from the drop in of numbers of website viewers and the number of the customers who order the products.

This research uses the Quality Function and Development (QFD) method which has a base in Kansei Engineering. This base is used as the first step in consumers needs composing attributes. This research gets its data based from direct observation on social media related to the data base kansei words. This kansei words identification shows 32 consumers need of the delivery service. Based on the results, this research does a selection and grouping system. It aims to focus on the results of it's research. This research can obtain its results based on data processing of 200 respondents. The highest improvement value in PT. Makan Diantar Indonesia is "tobe able to deliver the orders on time". While the highest priority technical need which can be done by the company is the wrapping service. The company should be able to wrap the products to a high standard.

Keywords: *Food Delivery Startup, Kansei Engineering, Quality Function Deployment.*