

## **HOUSE OF QUALITY APPLICATION ON SERVICE QUALITY DESIGNING PROCESS BASED ON CUSTOMERS' NEEDS PRIORITY**

**M. Hafidz B. (Manajemen – 12/335775/EK/19042)**

**Thesis Supervisor: Rika Fatimah P.L, ST., M.Sc., Ph.D.**

### **ABSTRACT**

Number of tourists in Yogyakarta is increasing. However, this growth is followed by the increase of hotels number. Therefore, hotels need to define better services to attract customers so they are willing to stay. This research is done to find the service quality dimensions needed by the customers and designing the service of Alamanda Hotel so that the service delivered by Alamanda Hotel can fulfil the customers' requirements. This research uses Quality Function Deployment (QFD) method with an analyzing tool called House of Quality which translate voice of customer to actions that can be done to fulfil customers' need. This research uses voice of customers and voice of company as its primary data, as well as complain data as the secondary data. The instrument is a questionnaire with 1 to 5 likert scale. This questionnaire is created based from loyal customers experiences in Alamanda Hotel. The research results the service dimensions most needed by customers, and the company's prioritized responds dimensions to fulfil customers' needs.

**Keyword: Quality Function Deployment, House of Quality, Hotel, Accomodation, Inn, Quality, Service**

## **PENERAPAN *HOUSE OF QUALITY* DALAM PROSES DESAIN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PRIORITAS KEBUTUHAN KONSUMEN DI HOTEL ALAMANDA**

**M. Hafidz B. (Manajemen – 12/335775/EK/19042)**

**Dosen Pembimbing: Rika Fatimah P.L, ST., M.Sc., Ph.D.**

### **INTISARI**

Angka wisatawan di Yogyakarta cenderung mengalami peningkatan dewasa ini. Namun begitu, angka hotel di Yogyakarta cenderung turut meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah wisatawan. Oleh karena itu, penyedia hotel perlu mengembangkan layanan yang lebih baik sehingga mereka dapat menarik konsumen untuk menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang dibutuhkan bagi konsumen serta menentukan desain layanan Hotel Alamanda sehingga layanan yang tercipta dapat secara tepat memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan alat berupa *House of Quality* (HOQ) yang berfungsi dalam menerjemahkan suara konsumen menjadi tindakan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Penelitian ini menggunakan data primer berupa suara konsumen dan suara perusahaan, serta data sekunder berupa data komplain. Instrumen berupa kuesioner digunakan untuk mengetahui suara konsumen berdasarkan pernyataan dengan skala *likert* skala 1 hingga 5. Kuesioner dibuat berdasarkan suara konsumen loyal yang telah memahami layanan Hotel Alamanda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dimensi layanan yang paling dibutuhkan oleh konsumen, serta dimensi tindakan suara perusahaan yang paling tepat dilakukan.

**Kata Kunci:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Hotel, Akomodasi, Penginapan, Kualitas, Layanan*