

ABSTRAK

Internet Service Provider (ISP) adalah perusahaan yang menyediakan layanan internet ke pengguna. PT. Love Ika Host Nusantara (Lhost) saat ini adalah satu-satunya ISP yang ada di Tuban. Pada bulan agustus sampai oktober 2022 terdapat 126 laporan pelanggan, diantaranya link terminator down, modem rusak, redaman tinggi, dan lain sebagainya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan terhadap jasa layanan internet, penelitian ini menerapkan metode *Quality Function Deployment (QFD)*, penelitian ini dilakukan dengan survei terhadap sampel pelanggan yang menggunakan jasa layanan internet Lhost sebanyak 30 sampel yang ada di daerah Campurejo, Rengel, Tuban. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode QFD untuk mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas keinginan pelanggan serta merancang strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasil dari penelitian akhir menunjukkan ada 10 usulan perbaikan yang diberikan kepada perusahaan Lhost berdasarkan data keinginan pelanggan dan prioritas utamanya adalah selalu memperbarui data di website, karena ini mempunyai pengaruh besar terhadap perusahaan dibandingkan dengan usulan yang lainnya. Implementasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan dalam industri layanan internet.

Kata kunci: *Quality Function Deployment (QFD)*, jasa layanan internet, kebutuhan pelanggan

ABSTRACT

Internet Service Provider (ISP) is a company that provides internet services to users. PT. Love Ika Host Nusantara (Lhost) is currently the only ISP in Tuban. From August to October 2022 there were 126 customer reports, including down link terminators, broken modems, high attenuation, and so on. The purpose of this study is to identify customer needs for internet services, this research applies the method Quality Function Deployment (QFD), this research was conducted by surveying a sample of customers who use Lhost internet services as many as 30 samples in the Campurejo area, Rengel, Tuban. The data obtained is then analyzed using the QFD method to identify the needs and priorities of customer desires and design improvement strategies according to customer needs and desires. The results of the final research show that there are 10 improvement suggestions given to the Lhost company based on customer desire data and the main priority is to always update the data on the website, because this has a big influence on the company compared to other suggestions. The implementation of the results of this research is expected to increase customer satisfaction and company competitiveness in the internet service industry.

Keywords: Quality Function Deployment (QFD), internet services, customer needs

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Sistematika Penelitian	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	5
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	6
2.2 Uji Validitas.....	6

2.3 Uji Reliabilitas	7
2.2 Quality Function Deployment (QFD)	7
2.2.1 Pengertian Quality Function Deployment (QFD)	7
2.2.2 Manfaat dari Quality Function Deployment (QFD)	8
2.2.3 Proses <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dalam Perancangan Produk	8
2.2.4 <i>Relationship Matrix</i>	11
2.2.5 <i>Technical Corelation</i>	11
2.2.6 <i>Planning Matrix</i> (Matrik Perencanaan)	11
2.3 Populasi dan Sampel	13
2.4 Kuesioner	15
2.5 Penelitian Terkait	16
BAB III	17
METODE PENELITIAN	17
3.1 Studi Pendahuluan	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	17
3.4 Alat dan Bahan Penelitian	19
3.5 Teknik Pengambilan Data	20
3.6 Metode Pengolahan Data	20
3.7 Flowchart Penelitian	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Pengumpulan Data	22
4.1.1 Uji Validitas	22
4.1.2 Uji Reliabilitas	23

4.1.3 Data Customer Need's.....	24
4.2 Pengolahan Data	25
4.2.1 Menentukan <i>Technical Responses</i>	25
4.2.2 Menentukan <i>Relationship Matrix</i>	25
4.2.3 Menentukan <i>Technical Correlations</i>	26
4.2.4 Menentukan <i>Planning Matrixs</i>	27
4.2.4.1 <i>Importance to Customer</i>	27
4.2.4.2 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	29
4.2.4.3 <i>Goal</i>	31
4.2.5.4 <i>Improvement Ratio</i>	32
4.2.5.5 <i>Sales Point</i>	34
4.2.5.6 <i>Raw Weight</i>	36
4.2.5.7 <i>Normalized Raw Weight</i>	38
4.2.6 <i>Technical Matrix</i>	39
4.2.6.1 <i>Priority Technical Respon</i>	39
4.2.6.2 <i>Target</i>	41
4.3 Usulan Perbaikan	43
BAB V.....	45
KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model House of Quality.....	9
Gambar 2.2 Flowchart Penelitian	21
Gambar 4.1 Relationship Matrix	26
Gambar 4.2 Technical correlations.....	27
Gambar 4.3 <i>Importance to Customer</i>	29
Gambar 4.3 <i>Customer Satisfaction Performance</i>	31
Gambar 4.4 <i>Goal</i>	32
Gambar 4.5 <i>Improvement Ratio</i>	34
Gambar 4.6 <i>Sales point</i>	36
Gambar 4.7 <i>Raw Weight</i>	37
Gambar 4.8 <i>Normalized Raw Weight</i>	39
Gambar 4.9 <i>Normalized Contribution</i>	40
Gambar 4.10 <i>Target</i>	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	17
Tabel 3.2 Indikator Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	18
Tabel 3.3 Indikator Kebutuhan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kualitas	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan.....	22
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi	22
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	23
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 4.5 Atribut pelayanan pelanggan Lhost.....	24
Tabel 4.6 Tabel <i>Customers Needs</i> kedalam <i>Technical Respons</i>	25
Tabel 4.7 Tabel <i>Importance to Customer</i>	28
Tabel 4.8 Tabel Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Performance</i>	29
Tabel 4.9 Tabel Nilai <i>Goal</i>	31
Tabel 4.10 Hasil perhitungan <i>Improvement Ratio</i>	33
Tabel 4.11 Nilai <i>Sales Point</i>	35
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Raw Weight</i>	36
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan <i>Normalized Raw Weight</i>	38
Tabel 4.13 <i>Normalized Contribution</i>	40
Tabel 4.14 Target.....	41
Tabel 4.15 Prioritas Respon Teknis Berdasarkan Urutan Target	43

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN 1	49
KUESIONER PENELITIAN 2	55
Uji Validitas Excel Kepuasan.....	56
Uji Validitas Excel Persepsi.....	57
Uji Validitas Excel Harapan.....	58
Uji Validitas SPSS Kepuasan.....	59
Uji Validitas SPSS Persepsi	60
Uji Validitas SPSS Harapan.....	61
Uji Reliabilitas Excel	62
Uji Reliabilitas SPSS	62
Improvement Ratio	63
Raw Weight.....	64
Normalized Raw Weight.....	65
Normalized Contribution	66