

OPTIMALISASI PELAYANAN TOKO ONLINE DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN E-COMMERCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD

Manik Ayu Titisari

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Kartini Surabaya

Email : sarie.rusnadi@yahoo.com

Abstrak

Tujuan utama penelitian di toko online AB ini adalah melakukan pengembangan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan dengan mengidentifikasi atribut yang akan dikembangkan dan dijabarkan dengan fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Analisis yang dilakukan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD). Setelah melakukan survey dan wawancara pendahuluan, selanjutnya dibuat kuisisioner dengan responden konsumen toko AB untuk mengetahui *Voice of Customer*. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan QFD.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Atribut yang mempunyai tingkat kepentingan paling tinggi adalah atribut “Kualitas Produk” dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 4,63. 2) Atribut jasa mempunyai prioritas utama untuk ditingkatkan performansinya adalah atribut “Kelengkapan Jenis Produk” dengan nilai bobot 4.6497. 3) Respon teknis yang menjadi prioritas utama untuk dikembangkan adalah “Layanan order tracking yang mudah” dengan nilai prioritas sebesar 6,3223 dan kontribusi ternormalisasi sebesar 33,40%.

Kata Kunci : QFD, *Voice of Customer*, Respon Teknis