

ABSTRAK

Paradigma industri telah bergeser dengan tidak hanya fokus menghasilkan barang tetapi juga memperhatikan pentingnya jasa. Salah satunya adalah industri barang dan jasa terintegrasi dimana jasa lebih mendominasi (*Integrated Product Service System in which Service is Dominating, IPS^d*). *Quality Function Deployment (QFD)* konvensional, yang biasa digunakan sebagai salah satu tool untuk menyusun strategi peningkatan mutu industri manufaktur tidak bisa langsung digunakan dalam *IPS^d*. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model *QFD* yang dapat digunakan dalam *IPS^d*, yang selanjutnya diberi nama *QFDS*.

QFDS dilakukan dengan memodifikasi *QFD* konvensional khususnya pada penyusunan *House of Quality (HoQ)*. Perbedaan utama *HoQ* untuk *QFDS* dan *HoQ* untuk *QFD* konvensional adalah disamping suara konsumen juga dipertimbangkan suara stakeholder serta diakomodasikannya *Service Productivity Index (SPI)* yang merepresentasikan kinerja sistem. Aspek yang dipertimbangkan mengacu pada *servqual*, meliputi *reliability, tangible, responsiveness, empathy, dan assurance*.

QFDS yang dikembangkan telah diimplementasikan pada restoran Pondok Makan Pelem Golek, khususnya pada tahap penyusunan *HoQ*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang memerlukan biaya tinggi tidak selalu memberikan dampak yang besar terhadap *customer satisfaction* dan menghasilkan *SPI* yang lebih baik. *QFDS* dapat diterapkan pada sistem *IPS^d* yang lain, seperti rumah sakit, agen iklan, dan jasa konsultan. Secara umum, hal yang perlu diperhatikan dalam implementasi *QFDS* adalah pemilihan atribut yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan matriks *Voice of Customer (VoC)* dan *Voice of Stakeholder (VoSt)* serta peningkatan *SPI* yang akan diperoleh sebagai hasil implementasi strategi yang dipilih yang diestimasi berdasarkan ekspektasi peningkatan *customer satisfaction* dan *cost and revenue ratio*.

Kata kunci: *QFD, HoQ, rumah makan, product service system, IPS^d, service productivity index, QFDS*