

ABSTRAK

Meningkatnya persaingan pasar terutama dalam industri jasa, serta keinginan konsumen yang semakin beragam dan kompleks, melakukan perbaikan terus menerus saja tidak cukup. Perusahaan membutuhkan strategi untuk menghasilkan produk yang lebih inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk membantu perusahaan dalam menganalisis dan mengevaluasi kepuasan pelanggan, dan membantu mengarahkan perusahaan dalam upaya-upaya perbaikan, mengembangkan desain produk dan meningkatkan kualitas produk sesuai atribut keinginan konsumen.

Penelitian dilakukan dengan objek penelitian berupa sistem operasi pada ponsel pintar dengan mengintegrasikan 2 metode yaitu Kano model dan QFD. Kano model digunakan untuk mengidentifikasi atribut keinginan konsumen, dan QFD digunakan untuk menterjemahkan atribut keinginan konsumen kedalam respon teknis yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dapat meminimasi waktu dan biaya pada fase pengembangan produk.

Didapatkan sebanyak 16 atribut keinginan konsumen dimana hampir seluruhnya memiliki kategori *attractive* sehingga jika terpenuhi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu didapat 10 respon teknis yang telah di prioritaskan berdasarkan bobitnya yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengembangkan produk.

Kata Kunci: Industri jasa, Kano Model, *Quality Function Deployment* (QFD)

ABSTRACT

Increasing of market competition, especially in the services industries, and customer needs is more diverse and complex, continuous improvement is not enough in order to fulfill the customer needs. Companies need to create the strategy to more innovative. This research aims to help company to analyze and evaluate customer satisfaction and direct the company in order to improve and develop product quality according to the customer needs.

This research conducted with the object of research in the form of smartphone operating systems, by integrating 2 scientific methodologies there are Kano model and Quality Function Deployment (QFD). Kano model is used to identify consumer needs attributes, and QFD is used to create technical responses based on consumer needs, and arranged based on their priorities. Integration of Kano model and QFD can minimize time and money in product development phase.

There are 16 consumer needs attributes which is most of them are categorized in attractive attribute, so this category can improve the customer satisfaction if the attributes fulfilled by company. Besides that, there are 10 technical responses that was prioritized based on its weight, that can help company to developing product.

Keyword: Service Industry, Kano Model, Quality Function Deployment (QFD)