

ABSTRAK

Dalam rangka melakukan peningkatan kualitas layanan di PT.Telkomsel khususnya di Grapari Telkomsel, dilakukan penelitian dengan menggunakan aplikasi metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang bertujuan untuk memperoleh *Voice of Customer*, mendapatkan Prioritas Tindakan Respon Teknis, serta menghasilkan usulan strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan penerapan QFD, diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan, terdiri dari 25 atribut kebutuhan konsumen, diantaranya Pelayanan yang cepat dan tepat, Waktu menunggu tidak terlalu lama, sikap membantu dari petugas, dll.

Penelitian yang dilakukan pada Grapari Telkomsel bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan Telkomsel terhadap layanan Grapari. Dengan bantuan matrik QFD (*Quality Function Deployment*) yaitu salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan yang baik untuk mengetahui secara jelas kebutuhan konsumen.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 25 atribut kebutuhan konsumen (*voice of consumer*), dan 11 atribut yang merupakan karakteristik teknis yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan konsumen. Selanjutnya dilakukan identifikasi mengenai

hubungan konsumen dan karakteristik desain, adapun hubungan yang mungkin terjadi yaitu kuat, sedang dan lemah.

Dari hasil pengolahan atau analisis terhadap matrik QFD (*Quality Function Deployment*) diketahui bahwa yang memiliki bobot kepentingan yang tertinggi adalah untuk atribut pelayanan yang cepat dan tepat dengan bobot kepentingan 4.75 dan dapat dijadikan prioritas untuk peningkatan pelayanan di Grapari dan untuk karakteristik teknis yang memberikan kontribusi besar dalam perbaikan kualitas layanan yaitu untuk *service excellent training* 24.60% , *Product Knowledge training* 7.53%, sosialisasi product 7.35% dan *Fresh mind training* 7.11%.