

ABSTRAK

Saat ini industri pariwisata memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu wilayah yang memiliki potensi untuk industri pariwisata di Indonesia adalah wilayah Bandung yang pada tahun 2015 lalu jumlah pengunjungnya mencapai 28.679.423 wisatawan atau 29,27% dari total wisatawan untuk Provinsi Jawa Barat. Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa perhotelan di Bandung yang merupakan Hotel berbintang dua dengan *tagline* “*Where Budget Meet Comfort*” dimana *tagline* tersebut menginterpretasikan bahwa ini masih ke dalam kategori *hotel budget* dengan harga terjangkau. Namun, Hotel XYZ mengalami masalah dengan *revenue* yang tidak sesuai dengan target yang ditetapkan, khususnya pada bagian “*room*”. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada Hotel XYZ berdasarkan *guess comment* hotel dan nilai *review* di OTA (*Online Travel Agent*). Oleh karena itu, Hotel XYZ Akan melakukan pengembangan untuk peningkatan kualitas pada layanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang didasari oleh sebelas *true customer needs*. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah salah satu metode yang berfungsi untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan dalam karakteristik produk dimana metode ini mempertimbangkan kapabilitas perusahaan untuk mengimplementasikannya. Proses pengolahan data pada QFD melewati tiga tahap. Pada tahap pertama (*House of Quality*) berfungsi untuk menentukan karakteristik teknis beserta prioritasnya. Tahap kedua adalah pengembangan konsep yaitu dengan membuat beberapa konsep alternatif baru yang akan dinilai dan dipilih oleh Hotel XYZ untuk dikembangkan. Tahap ketiga adalah QFD iterasi dua (*Part Deployment*) berfungsi untuk menentukan *critical part* beserta prioritasnya.

Rekomendasi yang dibuat adalah menambahkan jumlah akses poin sebanyak 8 unit, menerapkan *menu engineering* program, melakukan penambahan jenis makanan yaitu *Western & Japanese*, melakukan program pengembangan chef, menentukan *budget* untuk program pengembangan chef, menentukan target durasi untuk program pengembangan chef, melakukan program evaluasi chef setiap hari, membuat divisi baru yaitu *engineering division*, menentukan target minimum pendidikan untuk *engineering division* yaitu lulusan SMK atau SMA, menentukan target pengalaman untuk *engineering division* yaitu minimal 2 tahun bekerja, menentukan target jenis *skill* untuk *engineering division* yaitu menguasai *microsoft office*, *basic computer* dan dasar elektronik, dan melakukan *maintenance* setiap hari jika telah memiliki *engineering division*.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment, Hotel Research*