

## ABSTRAK

Pada saat ini, jumlah penggemar pada fotografi analog semakin bertambah banyak. Hal ini dikarenakan semakin mudahnya mendapatkan peralatan fotografi analog melalui *online shop*. Perusahaan Kecebongbugil memiliki lini bisnis yaitu Kecebongbugil *Store* yang juga turut berkecimpung dalam penyediaan peralatan – peralatan fotografi analog dan memanfaatkan media *online* sebagai basis utama penjualannya. Dengan banyaknya *online shop* yang menjual produk sejenis, Kecebongbugil *Store* harus melakukan pengembangan maupun perbaikan kualitas layanan untuk memberikan keunggulan kompetitif agar dapat mengatasi persaingan yang ada. Suatu pelayanan dalam dunia *e-commerce* harus memperhatikan beberapa aspek seperti kemudahan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran, kemudian informasi yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kenyataan, dan juga kecepatan barang yang dikirim ke pelanggan. Sering kali muncul permasalahan dalam sistem pelayanan *e-commerce* yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui permasalahan mengenai pelayanan yang dihadapi oleh Kecebongbugil *Store* tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan data yang untuk mendapatkan *voice of customer* dilakukan dengan wawancara secara langsung kepada pelanggan Kecebongbugil *Store*. Kemudian tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 31 pelanggan yang pernah menggunakan layanan Kecebongbugil *Store* dan juga kompetitor untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan nilai tingkat kepuasan dari ke 12 atribut kebutuhan Kecebongbugil *Store*. Pada tahap pengolahan data, didapatkan karakteristik teknis yang merupakan tahapan QFD iterasi pertama dan dipilih tujuh atribut untuk kemudian dijadikan prioritas dalam pengembangan. Prioritas tersebut didapatkan berdasarkan nilai ketujuh *ranking* terbesar yang sudah mewakili 50% dari total nilai karakteristik teknis.

Untuk tahap berikutnya adalah iterasi kedua dari QFD yaitu *part deployment*. Pada tahap ini didapat 11 prioritas pengembangan yang didapat dari target *critical part* yang belum terpenuhi. Prioritas pengembangan tadi dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi untuk mengembangkan kualitas layanan *e-commerce* Kecebongbugil *Store*. Beberapa rekomendasi akhir yang diberikan dalam pengembangan kualitas layanan *e-commerce* Kecebongbugil *Store* diantaranya yaitu menambah jumlah karyawan, menambah frekuensi *restock* barang perbulan, memberikan training dan buku panduan kerja mengenai standar pelayanan, cara menetapkan standar waktu maksimal pengiriman, menetapkan SOP untuk pengecekan barang sebelum dikirim.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan, *Quality Function Deployment*