

ABSTRAK

Brolabs merupakan usaha yang bergerak dibidang *repair* sepatu. Brolabs dikenal baik sebagai jasa untuk melakukan *repair* sepatu yang berbahan dasar kulit. Target pasar Brolabs adalah laki-laki umur 18-35 tahun, namun tidak menutup kemungkinan mencakup semua gender dan umur. Dengan kehadiran Brolabs di tengah masyarakat, cukup mempermudah masyarakat untuk melakukan *repair* sepatu. Namun, padacsaat ini setelah kurang lebih satu tahun berdiri, Brolabs belum mengalami kenaikan dari segi pendapatan yang cukup pesat. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti orang mengenal Brolabs hanya untuk reparasi sepatu kulit dan didukung dengan beberapa keluhan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Brolabs akan melakukan perbaikan pelayanan demi tercapainya target yang sudah ditentukan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan 10 *true customer needs*. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Funtion Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan salah satu teknik untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk atau layanan dengan mempertimbangkan kemampuan Brolabs dalam mewujudkannya. Metode QFD dilakukan dengan menggunakan dua tahap dan satu tahap lainnya, yaitu pengembangan konsep. Pada tahap pertama terdapat *House of Quality* untuk menentukan prioritas karakteristik teknis yang telah diidentifikasi. Tahap selanjutnya adalah pengembangan konsep. Pada tahap pengembangan konsep dilakukan pembuatan beberapa konsep alternnatif baru yang akan dipilih oleh Brolabs untuk dikembangkan. Tahap terakhir pada penelitian ini adalah QFD iterasi dua yaitu *Part Deployment* untuk menentukan prioritas *critical part* yang sudah berhasil diidentifikasi. Pada tahap ketiga ini akan menghasilkan prioritas *critical part* berdasarkan prioritas karakteristik teknis yang telah didapat pada QFD iterasi satu.

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi yang didapat adalah mengadakan program untuk meningkatkan kemampuan SDM, menetapkan standar yang sesuai untuk peralatan yang digunakan, menetapkan kriteria pelayanan *on-site*, menyediakan *monitoring control card*, menetapkan sistem untuk *maintenance* alat, menetapkan SDM untuk menangani *customer service*, menyediakan lebih banyak *part pendukung*, menambah media untuk memberikan informasi kepada pelanggan, dan menambah fasilitas ruang tunggu.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, True Customer Needs, House of Quality, Part Deployment, Brolabs*