

## ABSTRAK

Perkembangan mobilitas kendaraan umum di Jawa Barat terutama di Bandung pada tahun 2019 cukup pesat. Hal ini ditunjukkan berdasarkan data perusahaan pada Desember 2018, Kota Bandung memiliki frekuensi keberangkatan tertinggi di Jawa Barat. Maka dari itu, salah satu perusahaan multinasional melihat suatu peluang dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat modern akan layanan digital khususnya pada mobilitas masyarakat sehingga dibutuhkannya adanya aplikasi yang sesuai untuk memudahkan pergerakan masyarakat. Munculah aplikasi yang menyediakan informasi dan pemesanan tiket *travel* atau agen perjalanan di Indonesia dengan beberapa pilihan sehingga dapat memesan secara daring bernama Sejalan. Namun, saat ini banyak aplikasi yang sudah menggunakan sistem *travel aggregator* di Indonesia sehingga dibutuhkan kajian lebih lanjut mengenai pengembangan kualitas layanan agar dapat mengalahkan kompetitor dan bekerja secara maksimal sesuai dengan kebutuhan pasar. Pada penelitian ini dilakukannya pengembangan kualitas layanan berdasarkan *true customer needs*. Salah satu metode yang digunakan untuk mengembangkan kualitas suatu produk adalah metode *Quality Function Development* atau QFD. Akan tetapi, metode tersebut menggunakan data subjektif sehingga tidak ada ukuran secara pasti dalam perhitungan pengembangan kualitas sehingga dibutuhkan metode baru yang lebih akurat. Maka dari itu, metode *Fuzzy Quality Function Development* (QFD) dengan perhitungan *fuzzy logic* digunakan diharapkan lebih akurat. Metode QFD dilakukan dengan tiga tahap. Tahap pertama adalah QFD iterasi satu (*House of Quality*) yang bertujuan untuk menerjemahkan *true customer needs* dan penentuan karakteristik teknis prioritas. Selanjutnya adalah tahap pengembangan konsep untuk mendapatkan konsep alternatif yang akan dipilih tim pengembang aplikasi Sejalan. Tahap ketiga adalah QFD iterasi dua yaitu *Part Deployment* yang bertujuan untuk menentukan *critical part* prioritas. Hasil dari penelitian ini adalah tujuh karakteristik teknis prioritas, empat belas *critical part* prioritas dan empat belas rekomendasi yang akan dikembangkan

**Kata Kunci :** Aplikasi Sejalan, *Travel Aggregator*, *Quality Improvement*, *Quality Function Deployment*, *Fuzzy Logic*.