

ABSTRAK

IBE Furnitur merupakan usaha furnitur yang berlokasi disekitar telkom univerisity yang berdiri tanggal 17 Oktober 2017 dengan sistem penjualan online, sehingga konsumen dapat melihat katalog produk yang tersedia pada akun Instagram @ Ibefurniture. IBE Furnitur pada saat ini masih banyak kekurangan yang dirasakan konsumen dalam pelayanan yang disediakan pada saat ini, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh IBE Furnitur.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan true customer needs. Metode yang dapat digunakan dalam perbaikan dan pengembangan produk salah satunya adalah Quality Function Deployment (QFD). Metode ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang berfungsi sebagai alat ukur kualitas untuk melakukan perbaikan, sehingga menghasilkan strategi yang membuat konsumen puas.

Dari penelitian ini, dapat diidentifikasi 12 atribut kebutuhan konsumen terkait pelayanan pada IBE Furnitur. Pada atribut kebutuhan tersebut, diidentifikasi ada 4 prioritas karakteristik teknis dari 13 karakteristik teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan fasilitas dan pelayanan. Sedangkan, pada critical parts ada 4 prioritas critical parts dari 7 critical parts dengan masing-masing target yang kemudian diterjemahkan dalam rekomendasi pengembangan kualitas pelayanan pada IBE Furnitur.

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