

ABSTRAK

Pada zaman ini kegunaan dari internet yang dimanfaatkan sebagai sarana bisnis sudah semakin berkembang. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat potensi yang cukup besar dalam memanfaatkan internet sebagai sarana bisnis bagi para pebisnis. Salah satu perusahaan yang menggunakan *website* sebagai media penjualan ialah Bearpath. Bearpath merupakan salah satu brand sandal yang menjual sandal *outdoor* yang berada di Kota Bandung. Meski sudah lama berdiri, CEO Bearpath menjelaskan bahwa target mereka untuk pemesanan melalui *website* tidak selalu tercapai pada setiap bulannya. Untuk mencapai target tersebut, CEO bearpath mengingkan perbaikan pada layanan *website* yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Bearpath berdasarkan 11 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis untuk diimplementasikan oleh perusahaan sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki oleh pihak perusahaan.

QFD dilakukan dengan dua tahap, yaitu QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk menentukan karakteristik teknis prioritas berdasarkan *true customer needs* dan QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas. Pada penelitian ini, QFD Iterasi Satu menghasilkan 5 karakteristik teknis prioritas yang akan dikembangkan pada QFD Iterasi Dua yang menghasilkan 11 *critical part* prioritas yang berfungsi sebagai hasil akhir rekomendasi perbaikan. Rekomenddasi tersebut dibuat berdasarkan hasil *brainstorming* dengan *owner* dan *website designer*, studi literatur dan *benchmarking* dengan kompetitor. Rekomendasi akhir dari penelitian ini telah diverifikasi oleh pihak Bearpath dan dinyatakan dapat diimplementasikan dengan berproses dengan harapan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan *website* Bearpath.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ), *Karakteristik Teknis*, *Part Deployment*, *Critical Part*, *Bearpath*.