

## ABSTRAK

BankSampah.id merupakan aplikasi berbasis *website* yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional Bank Sampah. BankSampah.id mempunyai komitmen untuk menjaga kepercayaan dan memberikan kepuasan bagi *user*. Namun, BankSampah.id masih belum mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan survei pendahuluan diperoleh beberapa keluhan *user* mengenai kualitas layanan *website* BankSampah.id.

Pada penelitian kali ini bertujuan untuk merumuskan rencana peningkatan kualitas layanan *website* BankSampah.id berdasarkan 22 *true customer needs* yang diperoleh dari penelitian sebelumnya yaitu "Analisis kebutuhan pengguna aplikasi BankSampah.id menggunakan integrasi *Web Usability* dan Model Kano Kano (Studi Kasus Pada Pengelolaan BankSampah di Bandung)" menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari QFD adalah menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis layanan dengan mempertimbangkan kapabilitas BankSampah.id.

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* yang digunakan untuk menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) yaitu menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Pada tahapan QFD Iterasi Satu diperoleh 11 karakteristik teknis prioritas yang menjadi acuan untuk ke tahap selanjutnya yaitu QFD Iterasi Dua. Pada tahap QFD Iterasi Dua diperoleh 14 *critical part* prioritas guna untuk perencanaan perbaikan kualitas layanan *website* BankSampah.id

Penyusunan rekomendasi berdasarkan pengolahan data, analisis dan *brainstorming* dengan pihak BankSampah.id serta melakukan *Benchmarking* terhadap kompetitor. Rekomendasi yang diusulkan untuk perbaikan kualitas layanan *website* BankSampah.id yaitu, pada tampilan *website* menggunakan 3 jenis huruf yaitu *Dekoratif*, *Sans-Serif* dan *Serif* animasi pada tampilan *website* menjadi 3 yaitu *icon*, teks dan foto, *layout* pada *website* menjadi 3 jenis yaitu menggunakan model *Layout Alternating Index*, *Model Layout Left Index* dan *Model Top Index*, penamabahan

media tutorial yaitu menggunakan *Youtube*, *Instagram* dan *Booklet*, penambahan sistem keamanan yaitu menggunakan *capta* dan nomor hp, fitur pada *website* bertambah menjadi 4 fitur yaitu fitur bahasa, menu pencarian, peta dan karir, pada tampilan *website* bahasa yang digunakan menjadi 2 jenis yaitu bahasa indonesia dan bahasa inggris, waktu posting konten pukul 12.00 dan 17.00, menambahkan konten yang diposting yaitu kegiatan bank sampah, artikel bank sampah, berita bank sampah, menambahkan fitur *filter* dan *sorting*, menambahkan jumlah navigasi yang terdapat pada *website* menjadi 3 jenis yaitu gambar, teks dan *icon*, meningkatkan jumlah layanan *customer service* melalui media *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *Youtube*, *Line*, *Whatsapp*, *Email* dan *Call Center*, admin bekerja dari pukul 07.00 - 17.00 WIB dan menambahkan varian *login* menggunakan *Google*, *Facebook*, *Email*, dan *Nomor Hp*.

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