

ABSTRAKSI

Amanda *Brownies* sebagai salah satu perusahaan kuliner terbesar di Indonesia tentu perlu lebih mendekatkan diri dengan pelanggan agar tetap bisa berinteraksi dan memberi perhatian kepada para pelanggannya. Amanda *Brownies* mulai membentuk media komunikasi baru dengan memanfaatkan media internet sebagai basis utama dalam mengkomunikasikan produk-produknya terutama dalam sektor jejaring sosial, yaitu *Facebook*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan *Facebook* Amanda *Brownies* sesuai dengan *true customer needs* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik produk serta mempertimbangan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut. Tahap pertama yaitu mengidentifikasi *true customer needs*. Proses ini telah dilakukan pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Kebutuhan Layanan Media Komunikasi *Facebook* Amanda *Brownies* dengan Metode *E-Service Quality* dan Model Kano”. Dari penelitian tersebut didapat 14 *true customer needs* yang kemudian diolah pada *QFD* iterasi pertama dan *QFD* iterasi kedua.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmark* yang relevan dari perusahaan pesaing. Rekomendasi yang diberikan antara lain penetapan waktu kerja, melakukan *monitoring*, menetapkan frekuensi pelatihan, pemberian *reward*, pemberian *punishment*, menetapkan frekuensi pemberian *reward*, menetapkan frekuensi pemberian *punishment*, memberikan pelatihan, menetapkan waktu maksimal dalam menjawab pertanyaan pelanggan, menambahkan media koneksi, menambahkan media akses, memaksimalkan jumlah pertanyaan yang harus dijawab setiap harinya, menetapkan waktu maksimal dalam menanggapi *feedback* pelanggan, menambahkan aplikasi media akses, menetapkan waktu maksimal dalam menangani keluhan pelanggan, memaksimalkan jumlah *feedback* yang harus ditanggapi setiap harinya, memaksimalkan jumlah keluhan yang harus ditangani setiap harinya, mengadakan *customer gathering*, mengadakan diskon, mengadakan kuis, mengadakan undian, mengadakan survei pelanggan, meningkatkan frekuensi *update* informasi, dan menambahkan jenis keluhan yang dapat ditangani. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak perusahaan dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata kunci: *QFD*, *Quality Function Deployment*, *Facebook* Amanda *Brownies*