AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 4, No. 3, September 2024

Optimasi Kualitas Pelayanan dan Jasa: Tinjauan Implementasi Quality Function Deployment

Ananda Lilianti[1], Safuan[2]
Universitas Esa Unggul, Indonesia
E-mail: liliantiananda@gmail.com[1], safuan@esaunggul.ac.id[2]

Submitted: 29th June 2024 | **Edited**: 27th August 2024 | **Issued**: 01st September 2024
Cited on: Lilianti, A., & Safuan, S. (2024). Optimasi Kualitas Pelayanan dan Jasa: Tinjauan Implementasi Quality Function Deployment. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 4*(3), 1242-1253.

ABSTRACT
The study investigates the implementation of Quality Function Deployment (QFD) in improving the quality of services in various service sectors. By analyzing 18 articles in national journals, the study identifies key factors that influence QFD implementation, such as employee training, infrastructure development, and customer satisfaction management. The results show that QFD is effective in improving customer satisfaction and optimizing service performance, with most common applications occurring in the transportation, banking, and health sectors. The implications of this research are the importance of continuous adaptation and innovation strategies in the face of competition in an increasingly competitive service market.
Keywords: QFD, Service, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Saat ini, terjadi Perubahan yang jelas dan nyata di berbagai sektor industri, termasuk di sektor jasa atau pelayanan. Teknologi yang terus mengalami kemajuan membuat persaingan antar Perusahaan di bidang jasa lebih gencar untuk bersaing karena semakin maju teknologi, maka jumlah saingan pasar akan semakin banyak. Hal ini secara alami memaksa Perusahaan jasa untuk memberikan output serta pelayanan yang terbaik supaya dapat bersaing.

Christono (2022) mendefinisikan Kualitas layanan sebagai salah satu bentuk evaluasi pelanggan terhadap taraf layanan yang diperoleh dengan taraf layanan yang diekspektasikan. Basri et al (2023) menyatakan bahwa untuk memenangkan persaingan pasar, perusahaan harus meningkatkan kualitas Output produk atau layanan yang diberikan sehingga produk atau layanan yang ditawarkan mendapat penilaian bagus dari pelanggan. Kualitas dari jasa atau layanan saat pelanggan membeli produk juga berpengaruh untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan selain kualitas dari produk itu sendiri (Idris et al., 2019). (Erliana & Wibowo (2020) berpendapat bahwa Perusahaan industri jasa atau pelayanan menjadikan pelanggan sebagai tujuan utama. Unsur krusial

dalam mengukur kepuasan produk dan jasa dipegang oleh pelanggan. Perusahaan jasa dituntut untuk dapat memahami serta mengerti kriteria apa yang harus dipenuhi atau yang pelanggan butuhkan dan inginkan dari jasa atau layanan yang di tawarkan, mulai dari kualitas, fungsi, ataupun keindahan. Suara - suara pelanggan dapat membantu manajemen untuk menentukan bagian pengembangan produk mana yang harus mendapatkan perhatian lebih (Zeithaml et al., 1990).

Berdasarkan Sabilah & Daonil (2023), diperlukan pengembangan modal intelektual dan juga keterampilan berwirausaha melalui penyempurnaan serta pembaharuan inovasi dengan tujuan untuk memacu pertumbuhan ekonomi. Untuk memenuhi hal tersebut, Perusahaan menerapkan QFD yang merupakan salah satu pendekatan yang biasa di implementasikan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan.

QFD ditemukan pada tahun 1966. QFD ampuh menjadi alat yang menampung pendapat tentang keinginan pelanggan dalam bahasa teknis (Hendra et al., 2022). QFD diimplementasikan atas dasar manfaat – manfaat yang efektif. QFD mempermudah bagi perusahaan menafsirkan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan menjadi persyaratan teknis dan layanan tertentu serta memuaskan pelanggan dengan lebih sempurna. Disamping hal tersebut, QFD dapat mendorong peningkatan adanya komunikasi antara unit – unit pekerjaan sehingga unit – unit tersebut dapat berjalan dengan lebih terstruktur dan produktif. Metode tersebut juga memudahkan dalam meninjau fokus utama serta mengerahkan sumber daya secara maksimal, dengan demikian dapat mengurangi adanya biaya untuk pengembangan.

Dalam jurnal Akao & Mazur (2003), QFD telah diimplementasikan berbagai Perusahaan mancanegara sejak 1966. Demi memberi kepastian mengenai kebutuhan pelanggan sesungguhnya dijalankan secara tepat sasaran selama proses perancangan, pelaksanaan, serta distribusi produk, baik dalam penyusunan, pemrosesan, pemeliharaan bahkan terhadap perangkat lunak, jasa serta peningkatan tahapan dalam mengembangkan produk. Dengan implementasi QFD, perusahaan dapat mendorong peningkatan kualitas produk dan layanan, yang akan mendorong pula peningkatan atas kepuuasan pelanggan dan kemampuan perusahaan bersaing. Keberaturan dan kerangka yang disusun melalui QFD mempermudah pula dalam meminimalisir risiko kekeliruan serta memberikan kepastian bahwa tahapan – tahapan pengembangan produk atau layanan dapat diiimplementasikan secara akurat dan optimal.

Dari pernyataan yang melatarbelakangi penelitian, peneliti menentukan pertanyaan mengenai permasalahan berikut: 1) Bagaimana Optimasi pelayanan dengan implementasi metode QFD. 2) Bagaimana Optimasi Kualitas jasa menggunakan implementasi QFD. Jurnal ini disusun dan dibuat berdasarkan tujuan peneliti untuk memberikan kajian literatur tentang manfaat dari penerapan QFD di bidang pelayanan dan jasa serta memberikan gambaran mengenai kecerdasan beradaptasi sebagai sarana untuk meningkatkan penerapan QFD dalam industri pelayanan.

LANDASAN TEORI

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, kualitas pelayanan dan jasa menjadi faktor kritis dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kualitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keuntungan perusahaan. Salah satu metode yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa adalah Quality Function Deployment (QFD). QFD merupakan alat manajemen kualitas yang digunakan untuk mengubah kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi karakteristik produk atau layanan yang spesifik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Menurut (Idris, et al., 2019), terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat.
3. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.
5. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah metodologi sistematis untuk mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam setiap tahap pengembangan produk atau layanan (Aryanny & Iriani, 2019). QFD pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Yoji Akao di Jepang pada akhir tahun 1960-an dan awal 1970-an, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan benar-benar memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Aryanny & Iriani, 2019).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang dilaksanakan dalam penelitian ini yakni literature review dengan tahapan – tahapan sebagai berikut: 1) mencari serta mengumpulkan jurnal artikel sebagai sumber tertulis yang berhubungan dengan penerapan QFD pada perusahaan Jasa. Pencarian sumber – sumber tersebut menggunakan google scholar atau mendeley. Artikel yang dianalisis sebanyak 18 jurnal serta di cari menggunakan kata kunci ”QFD, Quality Function Deployment, Implementasi QFD Pada Pelayanan, Manfaat QFD Pada Jasa”. 2) Menyeleksi Artikel Demi mendapatkan Jurnal – jurnal yang relevan dengan penelitian berikut. 3) Mengambil Intisari dari jurnal – jurnal yang telah diseleksi. 4) Mengklasifikasikan Jurnal – jurnal berdasar pada sektornya. 5) meninjau terkait bagaimana Optimasi kualitas Pelayanan & Jasa dengan Implementasi QFD terhadap penelitian yang dijalankan pada jurnal – jurnal berikut. 6) Membuat konlusi dan saran demi penelitian selanjutnya.

HASIL PENELITIAN

Kajian terhadap 18 artikel jurnal nasional dan internasional telah selesai dilaksanakan. Hasil dari kajian diperlihatkan dan diklasifikasikan di table 1, memuat penulis jurnal, Tahun jurnal tersebut diterbitkan, Sektor jasa, serta hasil yang didapat dari peninjauan yang dilakukan terhadap jurnal tersebut.

Tabel 1. Pengelompokan Jurnal dari Tahun, Sektor hingga Hasil Tinjauannya

No	Penulis	Sektor	Hasil Tinjauan
1	(Andhika W, 2021)	Jasa pengiriman	Dari penelitian yang dilakukan menggunakan QFD, dapat ditemukan bahwa faktor yang berpengaruh dalam pelayanan serta pelanggan prioritas yaitu diperlukannya pelatihan / training terhadap pekerja terkait untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pos Indonesia.

No	Penulis	Sektor	Hasil Tinjauan
2	(Lestari et al., 2020)	Instalasi Barang Elektronik	Hasil dari penerapan QFD, terdapat 5 faktor yang mempengaruhi tuntutan atas optimalisasi jasa TV kabel, faktor pelayanan mendapatkan peringkat prioritas tertinggi.
3	(Nur & Noto Susanto, 2020)	Pelayanan Kesehatan	Didapat hasil yaitu dengan mengembangkan keterampilan perawat dalam melakukan Tindakan terhadap pasien dapat membantu dalam Upaya Optimalisasi poli bedah.
4	(Aryanny & Iriani, 2019)	Transportasi	Disimpulkan bahwa dengan melakukan tinjauan implementasi QFD, dapat diketahui bahwa perlu dilakukannya pemeliharaan pesawat Lion air secara berkala
5	(Alfatiyah, 2020)	Keamanan	Berdasarkan hasil tinjauan menggunakan metode QFD, pihak pengelola perlu memperhatikan serta mengimplementasikan keramahan petugas terhadap pengunjung dengan senyum, salam, sapa.
6	(Sirait & Thalib, 2020)	Transportasi	Melalui hasil tinjauan dengan implementasi metode QFD, pengelola dapat mengetahui faktor yang membutuhkan perhatian lebih, yakni berkaitan dengan pengembangan keterampilan petugas, terlebih pada bagian administrasi
7	(Hadiwijaya, 2023)	Perbankan	Dari hasil tinjauan dengan menerapkan metode QFD, ditemukan rekomendasi dalam memperbaiki kualitas layanan, meliputi penambahan Air conditioner di ruang tunggu, menambah loket, serta jam istirahat bergantian bagi pekerja.
8	(Muhammad Dzikri Dipa Kalam & Muhardi, 2024)	Otomotif	Dari hasil tinjauan dengan menerapkan metode QFD, dapat diketahui Prioritas pelayanan jasa yang diinginkan pelanggan atau pelanggan adalah adanya pelayanan yang cepat dari pihak Rangkuti Motor Bogor untuk merespon keluhan pelanggan, Prioritas teknik pelayanan yang dilakukan Rangkuti Motor Bogor adalah meningkatkan fasilitas berupa kenyamanan ruang tunggu yang tidak bising, hotline call, yang ruangannya terpisah dari tempat pengerjaan, Kualitas pelayanan jasa Rangkuti Motor Bogor dibandingkan dengan pesaingnya menunjukkan relatif baik dari sisi ruang tunggu lebih nyaman, lahan parkir relatif luas, jaminan ketersediaan suku cadang yang relatif lebih baik, pelayanan petugas yang cepat, sehingga keluhan pelanggan menurun didukung oleh standar waktu pelayanan yang ada dan adanya pemberian garansi pasca layanan.
9	(Sugoro Bhakti Sutono, Rangga Primadasa, Rahmat Iqbal Thoha, 2023)	Jasa Pengiriman	Optimasi kualitas pelayanan menggunakan metode QFD diimplementasikan melalui penerapan SOP secara disiplin bagi pekerja untuk memberikan kepastian protokol operasi kerja yang tegas dan sistematis, lalu pemberian training pekerja untuk mengoptimalkan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Dan juga mengoptimalkan kebersihan tempat parkir dan kantor untuk membentuk suasana yang tenang. Serta mengevaluasi secara rutin per bulan mengenai produktivitas pekerja supaya akan

E-ISSN 2774-888X

No	Penulis	Sektor	Hasil Tinjauan
			ada perkembangan dan optimalisasi layanan. Terakhir, merekrut pekerja baru untuk meningkatkan kecepatan pada tahap pengiriman dan untuk mempersingkat waktu tunggu pelanggan.
10	(Heryangga et al., 2020)	Transportasi	Optimasi kualitas pelayanan menggunakan metode QFD diimplementasikan melalui tahap mengidentifikasi kadar kepuasan pelanggan dengan servqual untuk melakukan pengukuran gap antara ekspektasi dengan realita yang mengindikasikan bahwa diperlukannya Tindakan perbaikan dengan nilai rata-rata gap -1,47. Lalu, memprioritaskan pelayanan yang dengan kadar ekspektasi yang tinggi namun kepuasan yang rendah, juga tercakup dalam kelompok must-be di analisis kano. Dari tinjauan tersebut, ditemukan enam faktor yang perlu untuk dilakukan peningkatan: safety pelanggan, keramahan dan kesopanan driver, keterbukaan dan keandalan, cepat tanggap driver, kesigapan dan keselamatan pengiriman, lalu kelayakan kendaraan.
11	(Sambera & Suparto, 2022)	Transportasi	Optimasi kualitas pelayanan menggunakan metode QFD diimplementasikan melalui memprioritaskan pada meningkatkan faktor pelayanan dengan nilai NRW teratas. Diperlukan pengupayaan untuk memelihara kebersihan waiting room serta sarana prasarana untuk kepastian kepuasan pelanggan. Lalu menjaga ketersediaan sarana prasarana yang penting. Dan menambah jumlah kursi di waiting room supaya menambah daya tampung, menambah daya tampung tempat parkir untuk mempermudah akses, memberikan kepastian akan keselamatan barang milik penumpang dengan system proteksi yang ketat. Disamping itu, petugas diharuskan untuk berpenampilan professional, serta sigap dalam menanggapi complain dari pelanggan dengan tidak melihat dari status social.
12	(Firdaus et al., 2021)	Retail	Implementasi Metode QFD demi optimasi kualitas pelayanan pada UD Sumber Wangi melalui pembuatan rancangan solusi yang relevan dengan keperluan pelanggan. Setelah dilakukannya tinjauan dengan metode QFD, didapati sejumlah bagian yang diperlukan untuk dilakukannya upaya peningkatan. Kebersihan waiting room menunjukkan nilai kesenjangan negatif terbesar yaitu -1,43, mengindikasikan bagian tersebut mengalami kesenjangan terbesar antara ekspektasi dan realita yang dialami oleh pelanggan. Ketertiban antrean mengindikasikan nilai kesenjangan negatif terkecil yaitu -0,02, mengindikasikan bagian tersebut mengalami kesenjangan terkecil antara ekspektasi dan Realita.

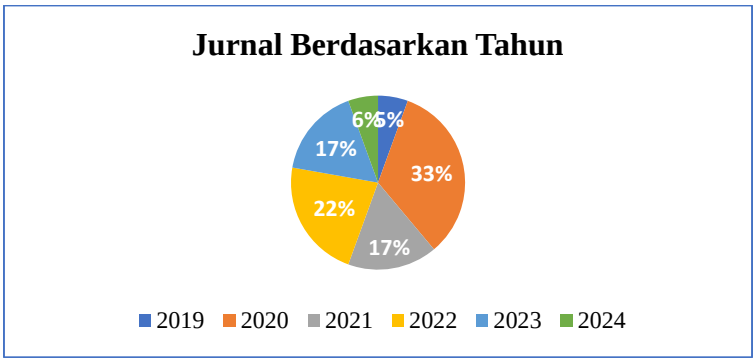
No	Penulis	Sektor	Hasil Tinjauan
13	(Murgani & Hasibuan, 2022)	Logistik	Evaluasi QFD sebagai Upaya peningkatan kualitas layanan pelanggan mengindikasikan bahwa pencapaian profesional dipersepsikan berperan penting di proses logistik perusahaan. Disamping itu, kecepatan respon dari tim Customer Service dipandang memiliki nilai terendah. ketentuan teknis tertinggi yaitu melakukan Upaya perbaikan terhadap waktu siklus, sementara problematika terendah yaitu menanggulangi kejadian ketidaksediaannya barang.
14	(Oktafianto et al., 2020)	Koperasi	Tinjauan melalui metode QFD menjelaskan bahwa faktor – faktor penting dalam kepentingan pelanggan yaitu: 1) Harga Terjangkau; 2) Kebersihan; 3) ketersediaan fasilitas; 4) cepatnya layanan; 5) ramahnya pekerja terhadap pelanggan; 6) pelanggan yang disiplin. Faktor tersebut diperlukan dalam layanan terhadap pelanggan serta harus dipenuhi supaya dapat bersaing.
15	(Pratiwi, 2021)	Asuransi	Pebentukan saran perbaikan diimplementasikan dengan menggabungkan hasil dari metode SERVQUAL-Kano dan QFD, yang dilaksanakan melalui kegiatan mengisi matriks HOQ. Sehingga menghasilkan lima saran perbaikan yang diutamakan. Ini mencakup optimalisasi layanan aduan publik, meningkatkan manajemen data terintegrasi secara canggih, Informasi, dan Komunikasi, peningkatan kompetensi pekerja, optimalisasi dan menjalin hubungan baik dengan partner, serta meningkatkan kesadaran merek dan pemahaman publik.
16	(Setia & Nopiyani, 2023)	Pelayanan kesehatan	Implementasi QFD memberikan pengetahuan lebih mengenai kebutuhan pelanggan, identifikasi fokus utama dalam melakukan upaya perbaikan, merancang jalan keuar yang relevan, serta meninjau performa dari layanan. Melalui hal tersebut, rumah sakit dapat melakukan upaya untuk peningkatan kualitas pelanggan, kepuasan, serta hasil lebih prima dalam melayani pelanggan rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan kesamaan bahwa dalam pelayanan rumah sakit, fokus utama terhadap pelanggannya yaitu mengenai wawasan dan keterampilan dokter, kecekatan tenaga kesehatan. Fokus utama teknisnya yakni pelatihan layanan excellence sarana prasarana dan bangunan, lalu juga perlengkapan yang memadai.
17	(Walida, 2022)	Perbankan	Optimasi atas kualitas layanan perbankan melalui QFD mendapati dua faktor teknis penting Peningkatan kualitas layanan jasa perbankan sebagai jalan keluar pilihan utama yang diajukan sebagai saran terhadap pihak manajemen, yakni dengan mengimplementasikan KPI yang menitikberatkan kualitas pelayanan serta pemberlakuan kuesioner atas kepuasan pelanggan selaku faktor dari luar, serta faktor teknis mekanisme pelaksanaan transaksi efisien melalui inovasi terhadap M-Banking serta E-Banking

E-ISSN 2774-888X

No	Penulis	Sektor	Hasil Tinjauan
			dengan cara meningkatkan fitur form M-form dan E-form selaku formulir ajuan secara online.
18	(Negoro et al., 2022)	Pendidikan	Melalui implementasi QFD, didapati saran atas perbaikan dan pelayanan pendidikan kepada pengurus dan pejabat sekolah berdasarkan nilai fokus utama dari perhitungan QFD, yakni a) Training terhadap tenaga pendidik dan staff; b) implementasi budaya kerja yang bagus; c) konsistensi implementasi SOP terhadap pelayanan; d) menyusun daftar pembersihan pada setiap saranan prasarana, memperbanyak alat – alat kebersihan serta ajakan untuk penjagaan kebersihan.

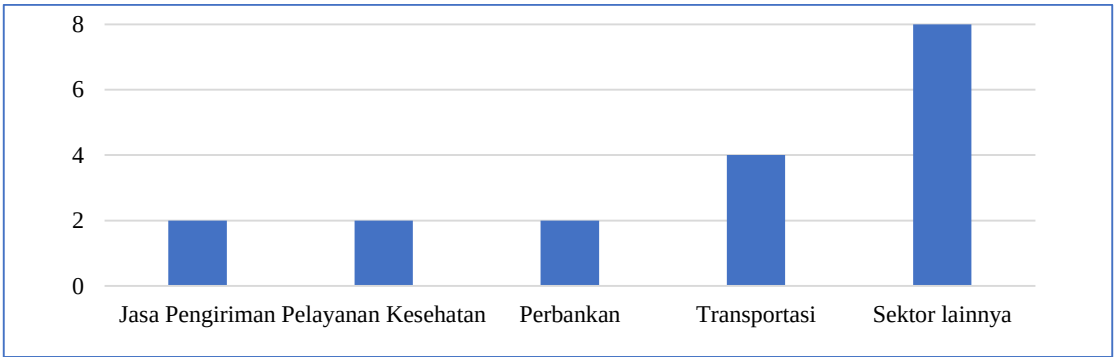
Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Penelitian tersebut meninjau sejumlah faktor yang terdapat pada jurnal – jurnal terkait guna mengetahui lebih baik dalam optimasi kualitas layanan & jasa melalui metode QFD. Rentang waktu jurnal – jurnal tersebut dari tahun 2019 – 2024 dapat dilihat melalui gambar 1, serta memiliki tema yang relevan terkait implementasi QFD pada sektor jasa, dapat dilihat melalui Gambar 2.



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 1. Persentase Jurnal Berdasarkan Tahun



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 2. Jumlah Jurnal Berdasarkan Sektor

Optimasi Implementasi QFD Terhadap Sektor Jasa Pengiriman

QFD Dapat menyarankan bahwa perlunya diperhatikan penerapan SOP terhadap pekerja, Training, serta memperhatikan Kekondusifan lingkungan kerja. Penting juga untuk mengevaluasi secara berkala pencapaian pekerja per bulannya, serta mempertimbangkan untuk menambah tenaga kerja guna mempersingkat waiting time pelanggan.

Optimasi Implementasi QFD Terhadap Sektor Pelayanan Kesehatan

Implementasi QFD menekankan urgensi untuk paham akan kebutuhan pelanggan. Diperlukannya Training untuk peningkatan kemampuan dokter dan tenaga Kesehatan, memperhatikan focus teknis dan kelayakan sarana prasarana, serta mengevaluasi performa layanan untuk optimalisasi hasil pelayanan.

Optimasi Implementasi QFD Terhadap Sektor Perbankan

Secara keseluruhan, implementasi QFD dalam sektor perbankan berfokus pada Upaya untuk adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengukuran performa dan feedback dari pelanggan, inovasi teknologi dalam layanan digital, serta perlu adanya Upaya untuk peningkatan fasilitas fisik demi kenyamanan nasabah, dan pengaturan jam kerja pekerja untuk optimalisasi hasil pelayanan.

Optimasi Implementasi QFD Terhadap Sektor Transportasi

Implementasi QFD terhadap sektor transportasi memberikan saran terhadap kepastian keselamatan pelanggan melalui pemeliharaan kendaraan, melakukan training terhadap pekerja, melakukan pengukuran untuk mengetahui serta menanggulangi kesenjangan antara ekspektasi dan realita yang dialami pelanggan, serta diperlukannya Upaya untuk memperbaiki atau menambah sarana prasarana dan menjaga kepastian mengenai keamanan juga kebersihannya.

Optimasi Implementasi QFD Terhadap Sektor Lainnya

Sektor lainnya mencakup: Instalasi barang elektronik, Keamanan, Otomotif, Retail, Logistik, Koperasi, Asuransi, serta Pendidikan. Pada sektor instalasi barang elektronik, focus utama jatuh kepada peningkatan pelayanan jasa TV Kabel. Penting untuk implementasi 3S oleh pekerja pada sektor keamanan. Untuk optimasi QFD pada otomotif berfokus kepada pelayanan pelanggan, memperbaiki waiting room dan ruangan dilakukannya pengerjaan, adanya hotline call terpisah, serta kepastian atas sediaan suku cadang, juga memperhatikan durasi pengerjaan. Untuk sektor jasa retail, penting untuk

menjaga kebersihan terhadap waiting room. Sedangkan untuk sektor koperasi, perlu memperhatikan keterjangkauan harga, sediaan sarana prasarana, kecepatan pelayanan, pekerja yang ramah serta pelanggan yang disiplin. Lalu untuk sektor asuransi, didapatkan saran untuk mengoptimalkan layanan untuk mengadu, meningkatkan manajemen data secara canggih, mengupayakan untuk meningkatkan performa pekerja, diperlukan juga untuk menjaga hubungan baik dengan partner, serta memperhatikan brand awareness. Bagi sektor Pendidikan, ditemukan pentingnya melakukan training bagi tenaga pendidik dan staff, implementasi budaya kerja yang kondusif, konsistensi SOP, serta penjagaan kebersihan untuk optimalisasi kualitas pelayanan Pendidikan.

KESIMPULAN

Jurnal ini meninjau implementasi QFD terhadap kualitas pelayanan & Jasa. Setiap sektor menunjukkan bahwa Implementasi QFD dapat diadaptasikan demi pemenuhan kebutuhan khusus. contohnya, di sektor kesehatan, berfokus terhadap Upaya meningkatkan kemampuan dokter dan tenaga Kesehatan, sedangkan di sektor transportasi berfokus pada pemeliharaan kendaraan dan pelatihan pekerja. Dampak positif yang didapatkan dari Implementasi QFD yakni mendapatkan rasa puas dari pelanggan, perencanaan yang tepat sasaran, meningkatnya kualitas pelayanan juga penciptaan serta improvisasi akan inovasi demi optimasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Akao, Y., & Mazur, G. H. (2003). The leading edge in QFD: Past, present and future. In *International Journal of Quality & Reliability Management* (Vol. 20, Issue 1, pp. 20–35). https://doi.org/10.1108/02656710310453791

Alfatiyah, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan parkir dengan metode servqual, ipa dan qfd untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di pt. Securindo packatama indonesia. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, *2*(2), 105. https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115

Andhika W, B. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan dan Strategi Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode QFD dan SWOT pada Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *5*(6). https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i6.15169

Aryanny, E., & Iriani, I. (2019). ANALISA KUALITAS JASA PENERBANGAN LION AIR DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD). *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, *14*(1), 34–40. https://doi.org/10.33005/tekmapro.v14i1.27

Basri, H., Yulian Ma'mun, M., & Malihah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, *3*(1), 99–113. https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284

Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, *8*(1), 1–17. https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13

Erliana, K., & Wibowo, R. (2020). Perancangan Kemasan Produk Tahu Walik Dengan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Home Industry Tahu Walik Lawang). *Jurnal PASTI*, *14*(1). https://doi.org/10.22441/pasti.2020.v14i1.010

Firdaus, R. D., Mahbubah, N. A., & Ismiyah, E. (2021). UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO BANGUNAN UD SUMBER WANGI DENGAN INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (Studi kasus : UD. Sumber Wangi). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, *1*(4), 639. https://doi.org/10.30587/justicb.v1i4.2939

Hadiwijaya, S. (2023). MENGUKUR TINGKAT PELAYANAN TELLER SERVICE PT. BANK TABUNGAN NEGARA KCP TAMBUN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT). *INDUSTRIKRISNA*, *12*(1). https://doi.org/10.61488/industrikrisna.v12i1.224

Hendra, S., Setiawan, I., Purba, H. H., Atikno, W., Wahono, A. M., & Dito, S. B. (2022). Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada Industri Restoran Dengan Metode Qfd. *Matrik : Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, *22*(2), 111. https://doi.org/10.30587/matrik.v22i2.2716

Heryangga, A., Darsini, D., & Komariah, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Servqual, Kano dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri (JAPTI)*, *1*(2), 21. https://doi.org/10.32585/japti.v1i2.1297

Idris, I., Sari, P., Ali, Y., Aisyah, S., & Hadi, A. (2019). The Effect of taxi bike Service Quality on Customer Satisfaction among Students. *Proceedings of the Proceedings of The 2nd International Conference On Advance And Scientific Innovation, ICASI 2019, 18 July, Banda Aceh, Indonesia*. https://doi.org/10.4108/eai.18-7-2019.2288678

Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). ANALISIS PENGEMBANGAN PELAYANAN JASA TV KABEL MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, *7*(1), 57. https://doi.org/10.24853/jisi.7.1.57-63

Muhammad Dzikri Dipa Kalam, & Muhardi. (2024). Analisis Pengendalian Kualitas Pelayanan Bengkel Motor dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan. *Bandung Conference Series: Business and Management*, *4*(1), 329–341. https://doi.org/10.29313/bcsbm.v4i1.10897

Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, *11*(2), 229–242. https://doi.org/10.26593/jrsi.v11i2.5253.229-242

Negoro, Y. P., Yanti, F. D., & Sholikah, F. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD). *Matrik : Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, *22*(2), 183.

Nur, M., & Noto Susanto, S. (2020). USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA LAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE QFD DI RSUD XYZ. *Industrial Engineering Journal*, *9*(1), 1. https://doi.org/10.53912/iejm.v9i1.489

Oktafianto, K., Rathomi, A. Y., Fatihah, N., Wulandari, A., & Arifin, A. Z. (2020). Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Mahasiswa Unirow Tuban. *MathVision: Jurnal Matematika*, *2*(2), 59–64.

Pratiwi, D. D. (2021). Integrating Servqual-Kano-QFD for Social Insurance Service Quality Improvement in Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, *14*(1), 50.

Sabilah, A. I., & Daonil, D. (2023). Analisis Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan di CV SAU dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Blend Sains Jurnal Teknik*, *2*(1), 84–93. https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i1.292

Sambera, O., & Suparto, S. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhan Melalui Metode Service Quality dan Quality Function Deployment Pada Masa Pandemi. *Jurnal SENOPATI : Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, *4*(1), 1–10.

Setia, N. K. M., & Nopiyani, N. M. S. (2023). Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Peningkatan Mutu Layanan di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, *6*(9), 1745–1752. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3582

Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN INAPORTNET DIKANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *25*(1), 82–96.

Sugoro Bhakti Sutono, Rangga Primadasa, Rahmat Iqbal Thoha. (2023). Integrasi Model Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Merancang Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman (Studi Kasus Ninja Express Margoyoso). *Journal of Industrial Engineering and Technology*, *3*(1), 9–21.

Walida, B. A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Menggunakan Metode Six Sigma Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (Qfd). *AKSELERATOR*, *3*(2), 190–205.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. *Choice Reviews Online*, *28*(01), 28-0390-28–0390. https://doi.org/10.5860/choice.28-0390