

Penulis.

## ABSTRAK

Persaingan bisnis ritel buku yang semakin kompetitif membawa dampak besar terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif tersebut, perusahaan dituntut untuk mengubah orientasi bisnisnya dari *profit oriented* menjadi *satisfaction oriented*. Untuk memenuhi kepuasan konsumennya, Toko Buku Gramedia, sebagai salah satu peritel toko buku terbesar di Indonesia, harus terus mengevaluasi setiap layanan yang diberikan.

*Blitz QFD* adalah metode yang digunakan dalam perbaikan kualitas Toko Buku Gramedia. Dengan menggunakan *Blitz QFD* waktu pengembangan produk atau jasa lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan QFD tradisional karena *Blitz QFD* lebih fokus pada *customer needs* yang paling penting.

Dari hasil wawancara konsumen dan beberapa sumber *bad comment book*, diperoleh 19 *customer needs* yang diinginkan konsumen terhadap layanan Toko Buku Gramedia. Berdasarkan nilai pembobotan dengan menggunakan menggunakan metode AHP, diperoleh 6 *top critical customer needs* yang memiliki bobot paling besar. Selanjutnya keenam *customer needs* tersebut diterjemahkan kedalam solusi teknis menggunakan *Maximum Value Table* untuk selanjutnya diberikan diberikan rekomendasi kepada Toko Buku Gramedia.

Dari hasil analisis data, diberikan rekomendasi kepada Toko Buku Gramedia berupa rancangan konsep pengembangan layanan Toko Buku Gramedia sebagai rekomendasi perbaikan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap layanan Toko Buku Gramedia.

Kata kunci: Proses perbaikan kualitas, Toko Buku Gramedia, *Blitz QFD*