

ABSTRAK

Indonesia Juara merupakan salah satu *tour operator* dan penyedia jasa paket liburan dengan destinasi wilayah Indonesia bagian Timur, khususnya daerah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Indonesia Juara selalu berkomitmen untuk mempertahankan kredibilitas melalui pelayanan yang memuaskan dan selalu menjaga kepercayaan pelanggan. Namun, Indonesia Juara belum mampu memberikan kualitas terbaik untuk layanan *website* karena masih ditemukan keluhan pelanggan mengenai layanan *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan *website* Indonesia Juara berdasarkan 11 *true customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan *Website* Indonesia Juara Menggunakan Integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik layanan serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan. QFD dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah QFD Iterasi Satu (*House of Quality*) untuk mengidentifikasi *true customer needs* dan menentukan karakteristik teknis prioritas. Tahap kedua adalah QFD Iterasi Dua (*Part Deployment*) untuk menentukan *critical part* prioritas berdasarkan karakteristik teknis prioritas.

Berdasarkan QFD Iterasi Satu, diperoleh 8 karakteristik teknis prioritas yang harus dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Berdasarkan QFD Iterasi Dua, diperoleh 13 *critical part* prioritas untuk perbaikan layanan *website* Indonesia Juara.

Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan dan melakukan *benchmarking* terhadap pesaing perusahaan. Rekomendasi yang diberikan antara lain penentuan jenis huruf, tahapan pemesanan layanan, sistem keamanan, penambahan jenis animasi, jenis navigasi, jenis *layout*, jenis *social media* yang digunakan, waktu kerja *admin*, jenis fitur, aplikasi akses layanan, jenis transaksi pembayaran, waktu transaksi pembayaran, penambahan dan jenis konten pada *website*. Seluruh rekomendasi yang diusulkan telah diverifikasi oleh pihak Indonesia Juara dan dinyatakan dapat direalisasikan.

Kata Kunci: *House of Quality, Indonesia Juara, Part Deployment, Quality Function Deployment (QFD)*