

ABSTRACT

Quality becomes important in the long-term service or services company in order to create customer satisfaction and therefore the implementation of the Quality Function Deployment (QFD).

Efforts to improve the quality of service in wireless fidelity facility University of Surabaya, the research done by applying the Quality Function Deployment (QFD). The purpose of the implementation of the Quality Function Deployment (QFD) on facility wireless fidelity Universitas Surabaya is to get the Voice of the Customer, Technical Response Priority Actions, and produce proposals strategy should be taken by the company to improve the quality of service facilities wireless fidelity University of Surabaya.

Based on research conducted using Quality Function Deployment (QFD), obtained 6 primary attributes and 23 secondary attributes and gained 3 attributes technical response. Based on House of Quality matrix, secondary attributes are a top priority for UBAYA to do repairs is "Wi - Fi makes it easy to help do the job". From the calculation of technical response, it can be seen that the increase of bandwidth to be the main thing in order to improve the quality of service, Wi - Fi University of Surabaya.

Keywords : Voice of Customer, Quality Function Deployment, House of Quality, wifi.

INTISARI

Kualitas menjadi hal penting dalam jangka panjang perusahaan layanan atau jasa guna menciptakan kepuasan pelanggan maka dari itu diterapkannya *Quality Function Deployment* (QFD).

Upaya peningkatan kualitas layanan pada fasilitas *wi-fi* UBAYA, maka dilakukan penelitian dengan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari implementasi *Quality Function Deployment* (QFD) pada layanan fasilitas *wi-fi* UBAYA adalah untuk mendapatkan *Voice of Customer*, Prioritas Tindakan Respon Teknis, serta menghasilkan usulan strategi yang sebaiknya diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas *wi-fi* UBAYA.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), didapatkan 6 atribut primer dan 23 atribut sekunder serta diperoleh 3 atribut respon teknis. Berdasarkan matriks *House of Quality*, atribut sekunder yang menjadi prioritas utama bagi UBAYA untuk dilakukan perbaikan adalah “*wi-fi* memudahkan untuk membantu melakukan pekerjaan”. Dari perhitungan respon teknis, dapat diketahui bahwa meningkatkan *bandwidth* menjadi hal utama guna meningkatkan kualitas layanan *wi-fi* Universitas Surabaya.

Kata Kunci : *Voice of Customer, Quality Function Deployment, House of Quality, wifi.*