

ABSTRACT

QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT IMPLEMENTATION ON QUALITY OF SERVICES AND COMPETITIVENESS ON MARKETPLACE PLATFORMS (Studi in Yuari Tasikmalaya Company)

**By:
ARY NUGRAHA SUTRISNO
183402216**

***Under the guidance of:*
H. Asep Budiman, S.E., M.P.
Dr. Eddy Suroso, S.E., M.SI**

The purpose of this study was to determine the desires and needs of consumers using the quality function deployment method, in line with technological advances, it can be seen that consumers face more product alternatives with different prices and suppliers. This is an issue that must be considered by the company, especially in terms of determining the choice of products that consumers will buy. In the end, every company realizes that this problem indicates consumer considerations regarding products or services. Mixed methods research is a research method that combines or combines quantitative methods with qualitative methods to be used together in a research activity, so that obtained more comprehensive, valid, reliable and objective data. Thus, this study uses mixed methods. From the activities of the company's employees, it has been able to provide extraordinary quality performance for the company and in the future how can the company be consistent in maintaining employee performance. With quality aimed at Yuari Tasikmalaya's company, it is not surprising that Yuari Tasikmalaya's company can still survive until now Yuari Tasikmalaya's company has been quite good compared to its competitors, especially from the analysis of data, Yuari Tasikmalaya's partners show positive things for Yuari's company and Yuari's partners, even from the existing analysis it gives enough positive things for the company so that it can provide sustainable impact for the company.

Keywords : Quality Function Deployment, service quality, competitiveness

ABSTRAK

IMPLEMENTASI QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

**TERHADAP KUALITAS JASA DAN DAYA SAING
DI PLATFORM *MARKETPLACE*
(Studi Kasus Pada Perusahaan Yuari Tasikmalaya)**

**Oleh:
ARY NUGARAH SUTRISNO
183402216**

**Dibawah Bimbingan:
H. Asep Budiman, S.E., M.P.
Dr. Eddy Suroso, S.E., M.SI**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen menggunakan metode *quality function deployment*, dengan sejalan dengan kemajuan teknologi, dapat diketahui bahwa konsumen menghadapi lebih banyak alternatif produk dengan harga dan pemasok yang berbeda. Hal ini menjadi sebuah persoalan yang harus diperhatikan perusahaan, terutama dalam hal penentuan pilihan produk yang akan dibeli konsumen. Pada akhirnya setiap perusahaan menyadari bahwa persoalan tersebut mengindikasikan adanya pertimbangan konsumen mengenai produk atau jasa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, *reliable* dan obyektif. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*. Dari aktivitas karyawan perusahaan sudah mampu memberikan kualitas kinerja yang luar biasa bagi perusahaan dan kedepannya bagaimana perusahaan bisa konsisten dalam mempertahankan kinerja karyawan, Dengan kualitas yang ditunjukkan di perusahaan Yuari Tasikmalaya maka tidak heran perusahaan Yuari Tasikmalaya masih bisa bertahan sampai saat ini Perusahaan Yuari Tasikmalaya sejauh ini cukup baik dibandingkan dengan kompetitor apalagi dari analisis data yang ada mitra Yuari Tasikmalaya menunjukkan hal yang positif kepada perusahaan Yuari dan para mitra Yuari pun dari analisis yang ada cukup memberikan hal positif bagi perusahaan sehingga bisa memberikan dampak yang berkesinambungan bagi perusahaan tersebut.

Kata Kunci : *Quality Function Deployment*, Kualitas, Daya Saing