

**ANALISIS KUALITAS DAN PERBAIKAN LAYANAN JASA  
DIGITAL ADVERTISING DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

**(Studi Kasus : PT X)**

**Dewangga Kuspratama**

---

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan daya saing industri jasa *digital advertising*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat layanan jasa PT X serta memetakan posisi bersaingnya di industri tersebut menggunakan metode *Servqual*. Penelitian ini melibatkan 150 responden, yang merupakan perusahaan pengguna jasa PT X pada periode 2014-2015. Hasil studi ini menemukan bahwa PT X berada di posisi ketiga dibandingkan dengan 3 pesaingnya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, dengan tingkat kepuasan sebesar 72,59%. Lebih lanjut, melalui integrasi *Servqual* dengan metode IPA dan QFD, diperoleh beberapa usulan tindakan yang menjadi prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan PT X.

**Kata Kunci :** *Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, House of Quality*

***QUALITY ANALYSIS AND REPAIR SERVICES DIGITAL  
ADVERTISING BY USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**(Case Study: PT X)**

**Dewangga Kuspratama**

---

**ABSTRACT**

*Good quality of service can improve the competitiveness of digital advertising services industry. This study aims to measure the level of services PT X as well as map the competitive position in the industry by using Servqual methods. The study involved 150 respondents, which is a service user of PT X in the period 201-2015. Results of the study found that PT X is in the third position compared with 3 competitors in satisfying the needs of customers, with a satisfaction rate of 72,59%. Furthermore, through integration Servqual with IPA and QFD methods, acquired some of the proposed priority actions for the improvement of quality service from PT X*

*Key words : Service Quality, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, House of Quality.*