

Abstract

A decrease in the number of players or customers over the last five years (2008-2012), and there are many golf course in the competing Jabodetabek location on the stock market golf course, service to encourage Royale Jakarta Golf to carry out the evaluation for Club for quality service using methods QFD (Quality Function Deployment).

Main aims to be achieved in this research that is giving suggestions of the improvement of the quality service, in the knowledge high interests, performance and a comparison with competitors Royale Jakarta Golf Club by using tool Quality Function Deployment (QFD).

This Research using respondents more than 100 customers (data that is used 90 respondents). After data processing questionnaires and then continued by putting together a matrix chain House of Quality (HOQ) that consists of technical parameters (matrix HOQ1), process requirements (matrix HOQ2), quality procedures (matrix HOQ3) then matrix HOQ comparisons with competitors.

Results of research, obtained by the characteristics respondents, in the age of 35 - 44 years, the composition education which is dominated by graduated from Bachelor degree, the work that is dominated by entrepreneur, and the revenue in customer domination as low as 15 million up to 25 million rupiahs.

In addition, the attributes of the findings suggest that is a priority for development that is at stake by the customer Royale Jakarta Golf Club is as follows the response to complaints and suggestions, knowledge, simplicity of golf in delivering complaints, the employee-friendly and polite and the lack of information about the activities or events that will be held.

To improve that can be done by the Royale Jakarta Golf Club in improving the quality services to customers among other things, are giving training around golf to employees, training of ethics in serving customers, treatment tennis regularly, cleaning club house and other facilities, directing customers to start playing in a hole certain and the regulation in the field.

Key words : Services Golf, Quality Function Deployment, House of Quality, Servqual, Quality of Service

Abstrak

Penurunan jumlah pemain atau pelanggan selama lima tahun terakhir (2008 – 2012), dan banyaknya lapangan golf di lokasi Jabodetabek yang saling bersaing pada pasar layanan lapangan golf, mendorong Royale Jakarta Golf Club untuk untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

Tujuan utama yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu memberikan usulan-usulan perbaikan kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepentingan, kinerja serta perbandingan dengan kompetitor Royale Jakarta Golf Club dengan menggunakan *tool Quality Function Deployment* (QFD).

Penelitian ini menggunakan responden lebih dari 100 pelanggan (data yang digunakan 90 responden). Setelah pengolahan data kuesioner kemudian dilanjutkan dengan menyusun matriks berantai *House of Quality* (HOQ) yang terdiri dari parameter teknik (matriks HOQ1), kebutuhan proses (matriks HOQ2), prosedur kualitas (matriks HOQ3) kemudian matriks HOQ perbandingan dengan kompetitor.

Hasil penelitian, didapatkan karakteristik responden, di dominasi usia 35 – 44 tahun, komposisi pendidikan yang di dominasi oleh lulusan S1, pekerjaan yang didominasi oleh wiraswasta, dan pendapatan yang di dominasi pelanggan berpenghasilan Rp 15 juta hingga 25 juta.

Selain itu didapatkan atribut-atribut yang merupakan prioritas pengembangan yang dipentingkan oleh pelanggan Royale Jakarta Golf Club adalah sebagai berikut adanya tanggapan terhadap keluhan dan saran, pengetahuan karyawan tentang olahraga golf, kemudahan dalam menyampaikan keluhan, karyawan yang ramah dan sopan dan adanya informasi tentang kegiatan atau even yang akan diselenggarakan.

Upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Royale Jakarta Golf Club dalam memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pelanggan antara lain adalah memberikan pelatihan seputar golf kepada karyawan, training etika dalam melayani pelanggan, perawatan lapangan secara berkala, pembersihan *club house* dan fasilitas lainnya, mengarahkan pelanggan untuk *start* bermain pada suatu *hole* tertentu dan adanya peraturan di lapangan.

Kata Kunci : Layanan Golf, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, *Servqual*, Kualitas Layanan