

ABSTRAK

Manajemen operasi adalah bidang manajemen yang berkaitan dengan pengawasan, perancangan, dan pengendalian proses produksi serta perancangan ulang operasi bisnis dalam produksi barang atau jasa. Dalam penelitian ini objek yang digunakan sebagai penelitian adalah Jasa Laundry Sepatu Wiz.Klin, yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa cuci sepatu. Menurut studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan, beberapa aktivitas operasional pada perusahaan ini masih banyak ditemukan atribut kualitas layanan yang belum dilakukan secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik kualitas layanan yang diinginkan konsumen, kondisi kesenjangan (*GAP*) kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen, dan membuat rancangan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan lima dimensi *service quality*, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance*. *Voice of Customer* akan digunakan untuk matriks kebutuhan konsumen pada *House of Quality* pada metode *Quality Function Deployment*. Dari hasil penelitian, diperoleh enam indikator kualitas layanan yang masih membutuhkan perbaikan yaitu petunjuk lokasi Wiz.Klin jelas, Wiz.Klin mempunyai fasilitas lengkap saat *Pick Up Delivery*, Wiz.Klin menjaga hubungan baik dengan konsumen, konsistensi waktu sepatu selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kemampuan memberikan layanan dengan tepat, keyakinan konsumen terhadap solusi yang diberikan Wiz.Klin.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, Voice of Customer, Kualitas layanan*