RINGKASAN

Achmad Barkah Cahyadi, Jurusan Teknik Industri, Universitas Brawijaya, Desember 2013, Perumusan Strategi Unggulan Jasa Bus DAMRI Berbasis Analisi SWOT dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Perum DAMRI DKI Jakarta), Dosen Pembimbing: Sugiono, Remba Yanuar Efranto.

Penumpang bus DAMRI telah menurun dalam tiga tahun terakhir. Situasi ini perlu mendapatkan perhatian dari manajemen. Penurunan ini dikarenakan oleh adanya pesaing yang menyediakan layanan serupa. Untuk menghadapi kondisi ini, Perum DAMRI harus merumuskan strategi baru. Perumusan Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penumpang. Perumusan strategi menggunakan analisis SWOT (*Strength, weaknesses, opportunities,* dan *threat*) dan QFD juga berdasarkan suara pelanggan di wilayah Jabotabek.

Penelitian ini dimulai dengan penyebaran kuisioner berdasar pada *service quality*. Terdapat sepuluh dimensi untuk mengukur kualitas, yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Selanjutnya dilakukan identifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan kualitas layanan. Hasil analisis gap digunakan sebagai dasar untuk *House of Quality* (HOQ). Dalam penelitian ini, analisis SWOT juga dilakukan berdasarkan *room* 2 dari HOQ dan brainstorming dengan manajemen, tujuan dari analisis SWOT adalah untuk memberikan strategi baru berdasarkan TOWS matriks yaitu *Strength-opportunities, Strength-threat, weaknesses-opportunities, weaknesses-threat.*.

Strategi unggulan diperoleh dari respon teknis HOQ dan TOWS matriks. Ada 17 strategi unggulan. Strategi ini telah diberi peringkat oleh manajemen berdasarkan kondisi perusahaan. Ada tiga strategi yang dipilih oleh manajemen. Strategi ini adalah memperbanyak promosi, perluasan jaringan kerjasama angkutan massal berkelanjutan, dan penambahan halte bus dibandara Soekarno Hatta maupun di tempat-tempat strategis.

Kata kunci : *Service Quality*, HOQ, SWOT, Strategi.