

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRIORITAS UD TRUCKS TERHADAP KUALITAS LAYANAN *AFTER SALES* DI PT UNITED TRACTORS TBK MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Oleh :

Salwa Fauziah Setiawan

NIM : 1721034

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT United Tractors Tbk sebagai distributor unit *dump truck* UD Trucks berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan *after sales* memenuhi kebutuhan pelanggan pada sektor pertambangan. Namun, data *history* perusahaan menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan *after sales* seperti proses yang rumit, ketidaksesuaian ekspektasi terhadap dukungan perusahaan. penggunaan UD *telematics* sebagai sistem pemantauan unit masih belum optimal dan *support* perusahaan terhadap pelanggan belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan prioritas terhadap kualitas sesuai prioritas yang diharapkan oleh *customer* prioritas. Dalam penelitian ini digunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Dari hasil IPA dapat diketahui 5 atribut yang diprioritaskan pada kuadran I yaitu kecepatan dan kemampuan UT *call*, kesiapan mekanik, kecepatan permintaan *supply spareparts*, *reguler meeting* dan mekanik *responsive*. Berdasarkan hasil analisis QFD, perencanaan perbaikan dibagi 3 yaitu : 1. Strategi jangka pendek berfokus aksi cepat berdampak langsung (penambahan SDM dan pelatihan mekanik), 2. Startegi jangka menengah memerlukan waktu dalam merencanakan (evaluasi mekanik sesuai populasi, pelatihan komunikasi mekanik, 3. Pengadaan jadwal otomatis antar customer prioritas dan UT) dan strategi jangka panjang melibatkan transformasi seluruh sumber daya manusia maupun sistem (digitalisasi dan implementasi *real-time inventory system*)

Kata Kunci: Kualitas Layanan *After Sales*, Kepuasan Pelanggan, *Importance Perfomance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)*.