

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN *METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SERVIS DI PT TUNAS RIDEAN TBK – TUNAS TOYOTA JATIWARINGIN

Oleh:

Nabilla Ajeng Kirana

Nim : 1718004

(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

PT Tunas Ridean Tbk – Tunas Toyota Jatiwaringin merupakan cabang dealer resmi Toyota terlengkap. Salah satu kegiatan bisnis yaitu melakukan pelayanan servis kendaraan secara berkala. Berdasarkan data kepuasan pelanggan Tunas Toyota Jatiwaringin terdapat pelanggan yang masih menganggap pelayanan yang diberikan perusahaan kurang memuaskan dan harus ditingkatkan. Maka dari itu perlu dilakukan analisis antara kepentingan dengan kepuasan pelanggan. Proses pelayanan servis akan dinilai oleh pelanggan melalui dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dimensi kualitas pelayanan servis kemudian dimasukkan ke dalam matrik *Quality Function Deployment* (rumah kualitas) untuk menganalisis antara kepentingan dengan kepuasan pelanggan di Tunas Toyota Jatiwaringin. Sampel yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 90 responden, serta teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan servis. Berdasarkan hasil pengintegrasian *Quality Function Deployment* (rumah kualitas) dimensi kualitas pelayanan servis yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terdapat 10 atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan. Atribut prioritas berdasarkan perbaikan yaitu, ruang tunggu luas, lengkap, dan nyaman dengan nilai 27,00, mekanik memberikan informasi yang jelas nilai 27,00, mekanik cepat dalam mengerjakan tugas sesuai dengan estimasi nilai 21,00, toilet bengkel bersih, nilai 18,62, ruang tunggu free makan dan minum nilai 11,88. Kemudahan dalam mendapatkan booking servis nilai 9,18, pelayanan petugas bengkel sigap, sopan, dan ramah nilai 9,09, SA memberikan total biaya servis sesuai estimasi nilai 9,00, SA cepat melayani nilai 8,82, kondisi kendaraan setelah servis bersih nilai 3,06.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment*, Dimensi Kualitas Pelayanan.