

## ABSTRAK

### USULAN PENINGKATAN PELAYANAN *SERVICE MOBIL* MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* BERBASIS *SERVICE QUALITY* DAN *KANO MODEL* PADA BENGKEL ABC

Muhammad Sulthonu Priananda

H1E018001

Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, faktor utama dalam melakukan bisnis suatu perusahaan yang perlu diperhatikan adalah orientasi pelanggan, khususnya dalam bisnis yang penyedia layanan jasa. Bengkel ABC merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perawatan serta perbaikan kendaraan roda empat. Ketidaksiuaian pelayanan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan salah satu kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bengkel. Dampak dari pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, mengakibatkan konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan tersebut, sehingga dapat mengakibatkan konsumen beralih ke bengkel lain yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan *service* kendaraan roda empat dengan menggunakan pendekatan *service quality* dengan *kano model* ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD) untuk memberikan rekomendasi perbaikan kualitas agar dapat menjadi perbaikan terus-menerus bagi perusahaan. Penerapan metode *Service Quality*, *Kano Model*, dan QFD pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pada penelitian ini akan mengumpulkan 100 sampel dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Berdasarkan perhitungan pada *servqual*, diketahui nilai gap rata-rata dari 27 atribut pelayanan adalah -0.915. Selanjutnya kano model menghasilkan 7 atribut kategori *attractive*, 5 atribut kategori *one dimensional*, 11 atribut kategori *must be*, dan 4 atribut kategori *indifferent*. Kemudian pengolahan data menggunakan QFD didapatkan atribut pelayanan prioritas berdasarkan tingkat kepentingan yaitu pengecekan kendaraan secara detail, ada diskon *service*, dan lain-lain.

**Kata kunci** : *Service quality, kano model, quality function deployment*

## ***ABSTRACT***

### ***IMPROVEMENT OF CAR SERVICE USING QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT BASED ON SERVICE QUALITY AND KANO MODEL AT ABC WORKSHOPS***

**Muhammad Sulthonu Priananda**

**H1E018001**

In increasingly competitive conditions, the main factor in conducting a company's business that needs to be considered is customer orientation, especially in businesses that provide services. ABC workshop is a company engaged in the maintenance and repair of four-wheeled vehicles. The mismatch of services with the needs and desires of consumers is one of the obstacles in efforts to improve the quality of workshop services. The impact of services that are not in accordance with the wishes of consumers, resulting in consumers not feeling satisfied with the service, so that it can result in consumers switching to other workshops that are in accordance with the needs and desires of consumers. The purpose of the research is to improve the quality of four-wheeled vehicle service services by using a service quality approach with the kano model into Quality Function Deployment (QFD) to provide recommendations for quality improvement so that it can be a continuous improvement for the company. The application of Service Quality, Kano Model, and QFD methods in this study can provide various information about customer needs and wants. In this study will collect 100 samples and the technique used is purposive sampling. Based on calculations on servqual, it is known that the average gap value of 27 service attributes is -0.915. Furthermore, the kano model produces 7 attributes of the attractive category, 5 attributes of the one-dimensional category, 11 attributes of the must be category, and 4 attributes of the indifferent category. Then data processing using QFD obtained priority service attributes based on the level of importance, namely checking the vehicle in detail, there is a service discount, etc.

***Keyword*** : *Service quality, kano model, quality function deployment*