

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan layanan dan merupakan faktor utama dalam menentukan daya saing industri dan seiring dengan kemajuan teknologi juga akan berdampak pada persaingan yang semakin ketat dan memberikan peluang besar bagi konsumen untuk menemukan produk berkualitas dengan harga relatif terjangkau dan kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas, apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan puas. Adapun keluhan yang didapatkan dari hasil wawancara kepada pelanggan seperti tentang kebersihan ruang tunggu, jam buka bengkel, kurangnya mekanik, tempat parkir, pelayanan dan penanganan, dan tempat duduk dari beberapa keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan membantu mengefisienkan proses analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Pada penelitian ini menggunakan metode. SERVQUAL dan QFD yang mana metode ini sangat membantu dalam menilai dan menganalisa masalah yang ada pada perusahaan serta mengetahui keinginan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkat penjualan. Pada hasil pengolahan data metode SERVQUA didapatkan besarnya gap pada atribut kepuasan dan harapan atribut *tangible* nomor 1 sebesar -31 dan hasil pada pengolahan data metode QFD Latih karyawan dalam komunikasi dan etika pelayanan (75,90 | 19,22% | prioritas 1). Ini adalah faktor terpenting dalam meningkatkan layanan. Komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan mengurangi kesalahpahaman dalam pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL dan QFD

ABSTRAK

Customer satisfaction has a positive and significant influence on the decision to use services and is the main factor in determining industrial competitiveness and along with technological advances it will also have an impact on increasingly fierce competition and provide a great opportunity for consumers to find quality products at relatively affordable prices and service quality is the beginning of customer satisfaction. Customers will feel satisfied if they receive good service or as expected. In this way, service quality continues to be improved so that it achieves what customers expect and will be satisfied. There were complaints obtained from interviews with customers such as regarding the cleanliness of the waiting room, workshop opening hours, lack of mechanics, parking, service and handling, and seating from several customer complaints. This research aims to help streamline the process of analyzing the level of satisfaction with the services provided and knowing the attributes that consumers need and want. This research uses the method. SERVQUAL and QFD are very helpful methods in assessing and analyzing existing problems in the company and knowing customer desires to increase customer satisfaction and increase sales. In the results of data processing using the SERVQUA method, it was found that the size of the gap in the satisfaction attribute and expectations of tangible attribute number 1 was -31 and the results in data processing using the QFD method Train employees in communication and service ethics (75.90 | 19.22% | priority 1). This is the most important factor in improving service. Good communication between employees and customers will increase customer satisfaction, build trust, and reduce misunderstandings in service.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL and QFD*