

ABSTRAK

JUDUL : **MENGINTEGRASIKAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) KE DALAM QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**
Studi Kasus Pada Bengkel Utama Service Station

NAMA : **BUDIYONO**

NO.BP : **14101154250020**

FAKULTAS : **TEKNIK**

PEMBIMBING : **1. Henny Yulius, S.T., M.T.**
2. Robino Indan, S.T., M.M.

Penelitian ini dilakukan kepada pengguna jasa Bengkel Utama Service Station yang berguna untuk mengetahui atribut apa saja yang diperlukan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan yang telah dirasakan para pengguna jasa Bengkel Utama Service Station, serta penelitian ini berguna untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesenjangan dan tingkat keentingan kualitas pelayanan yang telah di rasakan oleh para pengguna jasa Bengkel Utama Service Station. Sehingga dapat dilakukan sebuah upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Utama Service Station.

Metode yang di gunakan oleh peneliti berupa metode *Servqual* yang berupa metode perhitungan untuk menganalisis, tingkat kesenjangan dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan pada setiap atribut dan kemudian suara konsumen (*Voice of Costumers*) yang kemudian di integrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* maka selanjutnya akan di bentuk rumah kualitas (*House of Quality*).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta hasil pengolahan data di dapatkan 10 usulan berupa penambahan fasilitas yang perlu untuk dipenuhi oleh pihak Bengkel Utama Service Station. Hal ini berguna untuk upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen Bengkel Utama Service Station.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD), House of Quality.*