

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah meningkatkan kualitas layanan konsumen CV. Kenza Motor dengan metode *servqual* dan *quality function deployment* dengan tujuan untuk menentukan nilai gap *servqual* antara persepsi dan harapan konsumen, dan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan metode *quality function deployment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai gap *servqual* diperoleh nilai tertinggi sebesar 0,48 pada atribut karyawan berpenampilan rapi dan profesional. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas layanan konsumen yang diberikan CV. Kenza Motor sudah bisa dikatakan baik. Hasil pengujian *quality function deployment* dengan menggunakan *house of quality* untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka perusahaan harus melakukan beberapa perbaikan, yakni : (1) karyawan harus ramah kepada konsumen, (2) pelayanan aman dan nyaman, (3) penyediaan *checklist* pembersihan, dan (4) karyawan harus mampu memahami kebutuhan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Metode *Servqual*, QFD

ABSTRACT

The problem in this research is how to improve the quality of customer service CV. Kenza Motor with servqual method and quality function deployment with the aim to determine the value of servqual gap between consumers' perceptions and expectations, and to improve service quality in accordance with the needs and desires of consumers by using the quality function deployment method. The results of this study indicate that the gap servqual value obtained the highest value of 0.48 on the attributes of employees looking neat and professional. Thus it can be interpreted that the quality of customer service provided by CV. Kenza Motor can already be said to be good. The results of quality function deployment testing using the house of quality to improve service quality in accordance with the needs and desires of consumers, the company must make some improvements, namely: (1) employees must be friendly to consumers, (2) safe and comfortable service, (3) providing a cleaning checklist, and (4) employees must be able to understand consumer needs.

Keywords: Service Quality, Servqual Method, QFD