

ABSTRAK

Marfin D. Tandirura (03320120004)

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) PADA JASA TRANSPORTASI BUS PO. LITHA & CO TRAYEK MAKASSAR-TORAJA

(xvii + 107 halaman : 20 gambar, 47 tabel, 6 lampiran)

Persaingan di industri layanan jasa transportasi semakin ketat. Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa perusahaan jasa transportasi yang bermunculan dengan inovasi terbaru. Dalam persaingan dunia transportasi yang semakin ketat, setiap perusahaan bus tidak ingin kehilangan pangsa pasarnya. Agar dapat bertahan dalam persaingan, tingkat dari pemenuhan kebutuhan konsumen harus dikembangkan dengan mengimbangi peningkatan kualitas jasa dengan pelayanan dari pihak penyedia jasa tersebut. keberhasilan layanan jasa tergantung dari bagaimana layanan tersebut memenuhi harapan konsumen.

PO. Litha & Co merupakan salah satu perusahaan bus yang telah lama berdiri. Perusahaan ini juga sempat menjadi *icon* nomor satu di Sulawesi Selatan. Seiring dengan berjalannya waktu posisi dari perusahaan ini kemudian tergser dengan bermunculannya perusahaan bus yang baru. Untuk dapat bertahan menghadapi persaingan maka kualitas layanan seharusnya ditingkatkan lagi. Dengan memberikan kualitas layanan dan fasilitas yang baik terhadap konsumen. Salah satu cara untuk menghasilkan kualitas layanan yang dapat memenuhi keinginan dari konsumen adalah dengan menetapkan Quality Function Deployment (QFD)

Terdapat 25 atribut kebutuhan pelanggan yang didapatkan dari responden yang sebagai *key customer* dan 19 respon teknis. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai *key competitor* ialah PO. Manggala Trans dan PO. Metro Permai. Analisis data menggunakan metode deskriptif yang menjabarkan gambaran umum perusahaan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan digunakan metode QFD melalui matriks HOQ. Penerapan metode QFD diawali dengan penyusunan matriks HOQ. Berdasarkan data yang diolah tingkat kepuasan pada PO. Litha & Co berada dibawah kedua kompetitor. Oleh sebab itu perlu dilakukan peningkatan kualitas dari pelayanan terhadap perusahaan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Secara umum perbaikan kualitas layanan pada respon teknik mengacu pada PO. Manggala Trans.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Quality Function Deployment*, PO. Litha & CO.

Referensi : 43 (1974-2012)

ABSTRACT

Marfin D. Tandirura (03320120004)

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) IN BUS TRANSPORTATION SERVICE PO. LITHA & CO ROUTE MAKASSAR-TORAJA

(xvii + 107 pages: 20 pictures, 47 tables, 6 attachments)

Competition in the transportation services industry is getting tougher. Because there are some transportation services company that sprung up with the latest innovations. In this competition, every bus company doesn't want to lose market share. In order to survive the competition, the level of fulfillment of consumer needs must be developed to offset the increase on the services quality with the services of the service providers. The success of services depending on how the service can fulfill the consumer expectations.

PO. Litha & Co is one of the bus company that has long stood. This company also had an advanced icon number one in South Sulawesi. As time goes by the position of the company was then being compete by the emergence of new bus companies. In order to survive in the competition, the quality of services should be improve, by providing quality service and good facilities to the consumer. One way to create quality services that can fulfill the desires of consumers is to establish the Quality Function Deployment (QFD)

There are 25 attributes of customer needs obtained from respondents as a key customer and 19 technical responses. In this research, which is used as a key competitor is PO. Manggala Trans and PO. Metro Permai. Data analyze used descriptive method which lays out a general overview of the company. To analyze the quality of service used QFD through HOQ matrix. The application of QFD method begin with the preparation of the HOQ matrix. Based on the obtained data, PO. Litha & CO have low level of satisfaction under it's both competitors. Therefore it is necessary to improve the quality of service to the company. The general improvements quality of service to the technical responses refers to PO. Manggala Trans.

Key Words : Quality Services, Customer Satisfaction, Quality Function Deployment , PO. Litha & CO

References : 43 (1974-2012)