

Analisis peningkatan kinerja pelayanan jasa pada bengkel mobil dengan metode Servqual dan quality function deployment = Analysis of performance improvement services on car service station with service quality and quality function deployment

Rahmat Adi Seputro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332233&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan kualitas pada layanan jasa bengkel Roda Kencana Motor diperlukan untuk meningkatkan daya saing bengkel, meningkatkan pendapatan bengkel dan meningkatkan kepuasan bagi pelanggan melalui layanan jasa bengkel. Penelitian ini, dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan jasa bengkel Roda Kencana Motor dengan menggunakan metode Servqual dan metode Quality Function Deployment (QFD).

Dari penelitian diperoleh 17 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan bagi pengguna jasa layanan bengkel. Dengan mengintegrasikan metode Servqual ke dalam QFD, maka diperoleh hasil dengan melihat hasil House of Quality adalah mengikuti pendidikan dan pelatihan, pelatihan customer service dan pelayanan, melengkapi peralatan bengkel, melengkapi persediaan suku cadang dan memberikan tanda kejelasan menuju lokasi.

.....Improve the quality of service station on roda kencana motor are needed to increase competitiveness workshop the raising of revenue service station and increase customer satisfaction through service for the service station. This research, done as an effort to improve the quality of service roda kencana motor with both a method of servqual and methods quality function deployment (QFD).

Obtained from research service 17 an attribute that is a need for users of the service of the service station. By integrating a method of servqual into QFD, and obtained the result with see the result of the house of quality is in education and training, training customer service and service; furnish equipment workshop furnish an inventory of replacement parts danmemberikan a sign of clarity to the location.