

Penerapan quality function development dengan mengadopsi penggabungan metode service quality dan kano model dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada bengkel resmi atpm = Application of quality function deployment using metode service quality methode and kano model for effort to up grade service quality procedure in bengkel resmi in sole agent

Victor Assani Desiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20297291&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Service Quality dan analisis klasifikasi atribut berdasarkan prioritas dengan menggunakan Kano Model yang kemudian diintegrasikan ke dalam Metode Quality Function Deployment dengan tools House of Quality sampai dengan level 3 untuk mendapatkan prosedur kualitas dan prioritas dari prosedur kualitas itu.

Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi atribut pelayanan yang kemudian disebar ke responden dengan menggunakan kuesioner dan mendapatkan gap score sebesar - 0,633 kemudian dari Kano Model didapatkan 1 atribut masuk klasifikasi A, 19 atribut masuk kategori O dan 5 atribut masuk kategori M, kemudian hasil dari penyusunan House of Quality sampai dengan level 3 didapatkan kesimpulan faktor yang paling dominan adalah masalah komunikasi dengan konsumen.

*The purpose of this study is to analysis customers satisfaction by Service Quality Method and analysis for attribute classification based on priority by Kano Model and integrate to Quality Function Deployment with House of Quality until 3 th level to get quality procedures and priority from that quality procedures.*

*In this research, started by identify attribute and give to responden, based on this questionnaire we got gap score -0,633 and from Kano Model, 1 attribute was classified in A, 19 atribut were classified in O and 5 attribute were classified in M, and the final result from Quality Function Deployment in 3 th level, we make conclucion the main factor in this activity is a communication with customers.*