

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI PT. XYZ

Adella Nurha Almaidani

ABSTRAK

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentu tidak lepas kaitannya dengan konsumen, Diperlukannya penilaian terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada PT. XYZ juga menjadi orientasi pihak perusahaan. Namun, pada perusahaan yang baru berdiri ini belum ada penilaian terkait kepuasan pelanggan, sehingga belum bisa mengevaluasi faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan pelanggan serta faktor atau hal apa saja yang dapat berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan. Adapun hal yang memiliki pengaruh dari kualitas pelayanan adalah kepercayaan pelanggan dan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menggunakan metode *structural equation modeling* dapat mempermudah untuk mengetahui nilai atau tingkatan dari pengaruh antar variabel. Dari hasil ini dapat membantu evaluasi perusahaan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk membuat strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan *House of Quality* (HOQ).

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Sructural Equation Modeling* (SEM), *Quality Function of Deployment*.

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS USING STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS AT PT. XYZ

Adella Nurha Almaidani

ABSTRACT

Satisfaction. Customer satisfaction at PT. XYZ is also the orientation of the company. However, at this newly established company there is no assessment related to customer satisfaction, so it cannot evaluate what factors cause customer satisfaction and what factors or things can relate to customer satisfaction. The thing that has an influence on service quality is customer trust and can be influenced by service quality. Using the structural equation modeling method can make it easier to find out the value or level of influence between variables. From these results can help evaluate the company by using the Quality Function Deployment (QFD) method to create a strategy to increase customer satisfaction with the House of Quality (HOQ).

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Structural Equation Modeling (SEM), Quality Function of Deployment.