

# **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG**

**Mutiara Salsabila Putri**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh PT Sejahtera Bana Trada Pulogadung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan layanan yang efisien yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan standar layanan yang sebelumnya diberikan. Pengintegrasian metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) yang dimodelkan dengan *House of Quality* merupakan pendekatan analitik yang digunakan dalam penelitian ini. Pengintegrasian kedua metode tersebut cukup efektif untuk menganalisis kualitas pelayanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung. Dimensi *reliability* merupakan variabel pelayanan yang harus diprioritaskan untuk perbaikan perusahaan. PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung harus dapat memberikan pelayanan ketepatan waktu *service* sesuai estimasi waktu pekerjaan, sesuai hasil integrasi kedua metode tersebut. Selain itu, hasil metode SERVQUAL dan QFD menunjukkan bahwa sistem *customer relationship management*, pemberian *training* pada pegawai secara rutin, menerapkan SOP pelayanan, manajemen SDM, dan kelengkapan fasilitas pelayanan adalah langkah-langkah teknis yang perlu dilakukan dan diprioritaskan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan di PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.

***Kata kunci:*** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan*

# **IMPROVING QUALITY OF *SERVICE* BASED ON CUSTOMER SATISFACTION USING SERVQUAL AND QFD METHODS AT PT SEJAHTERA BUANA TRADA PULOGADUNG**

**Mutiara Salsabila Putri**

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to evaluate the level of service offered by PT Sejahtera Bana Trada Pulogadung. This research aims to produce an efficient service design that the company can use to improve the service standards previously provided. The integration of the SERVQUAL (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) methods which the House of Quality models is the analytical approach used in this study. Integrating the two methods is quite effective for analyzing service quality at PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung. The reliability dimension is a service variable that must be prioritized for company improvement. PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung must provide timely service according to estimated work time, according to the integration of the two methods. In addition, the results of the SERVQUAL and QFD methods show that the customer relationship management system, providing training to employees regularly, implementing service SOPs, HR management, and completing service facilities are technical steps that need to be carried out, and prioritized to improve and increase service quality in PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung.*

**Keywords:** *SERVQUAL, QFD, House of Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction*