

## ABSTRAK

M. Abdi Setiansah, 2020, “**Optimasi Layanan Bengkel Firza *Camfash Noken* Menggunakan Metode Kano dan QFD**”, tugas akhir, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Dosen Pembimbing : Prihono,. S.T,.M.T.

Kendaraan adalah salah satu mode transportasi yang digunakan masyarakat pada masa ini, untuk memudahkan aktivitas dan kegiatan yang dilakukan setiap harinya. Pada fenomena ini telah banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, disisi lain penggunaan kendaraan setiap saat harus membutuhkan performa mesin yang stamina yaitu salah satunya *Noken as*. Banyak berbagai bengkel yang telah memodifikasi komponen tersebut. Tapi, dengan banyaknya usaha bengkel atau reparasi membuat para pelaku usaha mencari cara untuk menarik seluruh pelanggan. Terdapat berbagai cara dalam menarik pelanggan dan mendatangkan konsumen tersebut kembali memakai jasa layanan ini yaitu dengan Metode Kano.

Metode Kano ini sendiri adalah salah satu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan dari perusahaan. Berdasarkan penggunaan metode tersebut perusahaan dapat mengetahui seberapa besar kepuasan yang diberikan konsumen terhadap perusahaan itu sendiri. Dalam penggunaan metode kano, perusahaan juga harus berinovasi untuk menerjemahkan keinginan konsumen, hal ini disebut dengan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pembuatan tugas akhir ini diharapkan mampu sebagai salah satu jawaban Bengkel Firza *Camfash Noken* yang meneliti pelayanan kepada kepuasan pelanggan, tidak menutup kemungkinan pada penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode yang lain untuk mendukung keterbaruan metode.

**Kata Kunci** :Optimasi, Model Kano, QFD