

ABSTRAK

Neysa Ivah Umma, 2023, Pengembangan Layanan Produk Genset Menggunakan *Quality Function Deployment* dan Analisa Investasi di CV Cahaya Teknik Nusantara, Proposal, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dalam industri jasa mutu pelayanan sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Industri manufaktur dengan industri jasa memiliki karakter yang berbeda, begitu juga dengan pengukuran kualitas layanan yang dihasilkan. Ketidaktahuan perusahaan terhadap keinginan dan harapan pelanggan menyebabkan jasa jauh dari harapan yang diinginkan perusahaan yang akan mengakibatkan berpindah konsumen ke kompetitor yang akan memberikan layanan sesuai dengan harapan mereka. Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan pengembangan layanan untuk penyewaan genset menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan harapan dapat memberikan gambaran tentang harapan konsumen terhadap produk yang dimiliki oleh CV Cahaya Teknik Nusantara. Hasil dari analisa *Quality Function Deployment* selanjutnya akan dianalisa kelayakan investasi menggunakan metode *Net Present Value*, *Payback Periode*, *Profitability Index*, dan *Average Rate Of Return* untuk melihat apakah proyek tersebut layak atau tidaknya. Hasil dari analisa *Quality Function Deployment* nilai faktor skala tertinggi pada analisa menggunakan metode QFD urutan teratas adalah pada karakteristik “Menambah Kapasitas Genset 20 Kva” dengan nilai skor sebesar 185. Penambahan kapasitas genset 20 Kva yaitu menambah Genset Type Silent dengan kapasitas 20 Kva sebanyak 3. Dari segi analisa investasi mendapatkan nilai NPV Rp709.538.502, selanjutnya *Payback Periode* sebesar 1,158 tahun atau 14 bulan, *Profitability Index* yaitu 5,827, dan *Average Rate Of Return* sebesar 30,5%.

Kata kunci : Quality Function Deployment, Suara pelanggan, pengembangan Layanan, GENSET.

ABSTRACT

Neysa Ivah Umma, 2023, Pengembangan Layanan Produk Genset Menggunakan *Quality Function Deployment* dan Analisa Investasi di CV Cahaya Teknik Nusantara, Proposal, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

In the service industry, service quality has a significant effect on customer satisfaction. The characteristics of the manufacturing industry and the service industry are certainly different, as well as the measurement of the quality of the services produced. The company's ignorance of customer desires and expectations causes services far from the expectations desired by the company which will result in moving consumers to competitors who will provide services in accordance with their expectations. So this research was conducted with the aim of developing services for generator rental using Quality Function Deployment metode with the hope of providing an overview of consumer expectations of products owned by CV Cahaya Teknik Nusantara. The results of the Quality Function Deployment analysis will then be analyzed for investment feasibility using the Net Present Value, Payback Period, Profitability Index, and Average Rate Of Return methods to see whether the project is feasible or not. The results of the Quality Function Deployment analysis the highest scale factor value in the analysis using the QFD method the top order is on the characteristic "Adding 20 Kva Generator Capacity" with a score of 185. In terms of investment analysis, the NPV value is Rp709,538,502, then the Payback Period is 1.158 years or 14 months, the Profitability Index is 5.827, and the Average Rate Of Return is 30.5%.

Keywords : *Quality Function Deployment, Voice of customer, Service Deployment, GENSET*