

ABSTRAK

PT. Tri Mitra Lestari merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa Rental *Forklift* dan *maintenance forklift*. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kebutuhan kualitas layanan pada perbaikan jasa *forklift* terhadap kepuasan pelanggan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan harapan pelanggan dengan mengidentifikasi pada *Voice of Customer* dengan menggunakan metode *Kano* dan *Quality Function Deployment*. Metode *Kano* menunjukkan bahwa penilaian dari kepuasan pelanggan berdasarkan ke tiga kategori *Kano*, yaitu: *Must be*, *One Dimensional* dan *Attractive*. Sedangkan pada *Quality Function Deployment* memperoleh analisa kebutuhan layanan yang diambil dengan cara *VoC* (*Voice of Customer* atau kuisioner terbuka) memperoleh kebutuhan peningkatan kualitas layanan atribut yang ditingkatkan adalah *Layout* jam operasional 1x24 jam memperoleh skor 76.84. Melakukan pembuatan shift kerja khusus pada hari libur sebagaimana tidak berpengaruh pada kinerja perbaikan layanan perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode *Kano* dan *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

PT Tri Mitra Lestari is a company engaged in Forklift Rental and forklift maintenance services. This study aims to identify service quality needs in forklift service improvements to customer satisfaction to determine service quality improvement priorities based on customer expectations by identifying Voice of Customer using the Kano method and Quality Function Deployment. The Kano method shows that the assessment of customer satisfaction is based on the three Kano categories, namely: Must be, One Dimensional and Attractive. While the Quality Function Deployment obtained an analysis of service needs taken by means of VoC (Voice of Customer or open questionnaire) obtaining the need to improve the quality of service attributes that are improved are 1x24 hour operating hours Layout obtained a score of 76.84. Making special work shifts on holidays as it does not affect the performance of the company's service improvements.

Keywords: *Service Quality, Kano Method and Quality Function Deployment.*