

ABSTRAK

Bengkel Pribumi Motor adalah sebuah bengkel yang menyediakan layanan perbaikan dan perawatan kendaraan. Bengkel ini terus berkembang dan berupaya menarik pelanggan untuk menggunakan layanan, terutama di divisi servis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja berdasarkan kepuasan konsumen, mengidentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan kinerja, dan menentukan strategi untuk memenuhi kepuasan konsumen. Dengan menggunakan Quality Function Deployment (QFD), penelitian ini menunjukkan informasi kebutuhan teknis dari faktor internal, yang kemudian digunakan untuk analisis guna mencapai kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang merupakan prioritas untuk diperhatikan dan dipenuhi oleh Bengkel Pribumi Motor, yaitu: Pemberian informasi yang jelas kepada konsumen 10,95, Kelengkapan minyak pelumas 10,32, Kelengkapan suku cadang 10,29. Pada penelitian ini penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dari seluruh pelanggan Pribumi Motor. Kuesioner diuji validitas dan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach's Alpha*(α). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 14 indikator semuanya valid, dimana pada $n = 30$ dan Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ didapatkan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel = 0,361. Sedangkan hasil uji reliabilitas untuk kepentingan sebesar 0,916 untuk harapan dan 0,852 untuk kinerja. dari syarat 0,6 berarti *reliabel*. Dan usulan strategi yang diberikan adalah Pemberian informasi yang jelas kepada konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, mengontrol kelengkapan suku cadang untuk memenuhi keinginan konsumen, mengadakan pelatihan mekanik dan sistem informasi servis sparepart untuk meningkatkan skill karyawan agar perusahaan dapat berkembang, perawatan dan pemeliharaan ruang tunggu untuk kenyamanan konsumen. dan menerapkan salam, senyum, dan sapa kepada semua pelanggan. Hasil analisa ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak perusahaan untuk peningkatan dan pengembangan kualitas layanan perusahaan agar sesuai dengan keinginan dari pelanggan.

Kata kunci : Jasa pelayanan, kepuasan pelanggan, QFD (Quality Function Deployment)

ABSTRACT

Bengkel Asli Motor is a workshop that provides vehicle repair and maintenance services. This workshop continues to grow and strives to attract customers to use its services, especially in the service division. This research aims to analyze performance based on customer satisfaction, identify factors that improve performance, and determine strategies to meet customer satisfaction. By using Quality Function Deployment (QFD), this research shows information on technical needs from internal factors, which is then used for analysis to achieve consumer satisfaction. The attributes that are a priority for Indigenous Motor Workshops to pay attention to and fulfill are: Providing clear information to consumers 10.95, Completeness of lubricating oil 10.32, Completeness of spare parts 10.29. In this study, the sample was determined using a purposive sampling technique by distributing questionnaires to 30 respondents from all Asli Motor customers. The questionnaire was tested for validity and reliability using the Cronbach's Alpha(α) formula. The results of the validity test show that all 14 indicators are valid, where at $n = 30$ and a significance level of $\alpha = 5\%$, the calculated r value is greater than the r table = 0.361. Meanwhile, the reliability test results for importance were 0.916 for expectations and 0.852 for performance. from the condition 0.6 means reliable. And the proposed strategy given is Providing clear information to consumers to increase consumer confidence, controlling the completeness of spare parts to fulfill consumer desires, holding mechanical training and a spare parts service information system to improve employee skills so that the company can develop, care and maintenance of waiting rooms for comfort. consumer. and apply greetings, smiles and greetings to all customers. It is hoped that the results of this analysis can be used by the company to improve and develop the quality of the company's services so that they meet the wishes of customers.

Keywords: *Service, customer satisfaction, QFD (Quality Function Deployment)*