

Alan Doni Saputro, 12312013, Analisis Kualitas Layanan Distribusi dengan Metode *Quality Function Deployment* di Koperasi Warga Semen Gresik, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2016.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian untuk mengetahui kualitas layanan distribusi semen di Koperasi Warga Semen Gresik unit perdagangan bahan bangunan; Jumlah sampel dalam penelitian ini 7 sampel terdiri dari 3 sampel informan KWSG dan 4 informan toko material bangunan dengan jenis data hasil wawancara dengan informan. Data dikumpulkan dengan triangulasi, dan teknik analisis data menggunakan *Quality Function Deployment*; hasil dari penelitian ini suatu penetapan target berdasarkan perhitungan kepentingan teknik. Setiap respon teknik dapat dijadikan sebagai masukan bagi Koperasi Warga Semen Gresik untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Respon teknik tersebut meliputi : (1) Pembersihan ruang tunggu, (2) Perawatan kendaraan, (3) Penyesuaian biaya pelayanan, (4) Pengecekan stafel palet (5) Pelatihan sikap dan perilaku karyawan (6) Pelatihan keterampilan, (7) Garansi produk, (8) Layanan *Customer service*

Kata kunci : Kualitas layanan distribusi, QFD.

Alan Doni Saputro, 12312013, *Analysis of Distribution Service Quality with Quality Function Deployment Method in Koperasi Warga Semen Gresik*, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2016.

ABSTRACT

This study aimed to test to determine the quality of cement distribution in cooperative Warga Semen Gresik unit building material trading. The number of samples in this study consists of 7 samples 3 samples and 4 KWSG informant informant store construction materials by type of data from interviews with informants, Data collected by triangulation, and data analysis techniques using Quality Function Deployment. the results of this research an interest calculation based target setting techniques. Each response techniques can be used as input for Warga Semen Gresik to determine the quality of a given company. The response of these techniques include: (1) Cleaning waiting room, (2) Maintenance of vehicles, (3) Adjustment of cost of services, (4) Checking Stafel pallet (5) Training attitudes and behavior of employees (6) Training of skills, (7) product warranty, (8) services Customer service.

Keyword : distribution service quality, QFD,