

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan keberlanjutan bisnis terutama di bidang jasa. CV Jendral Electric adalah merupakan instansi yang bergerak didalam bidang *Service AC* dan pemasangan CCTV. Untuk *Service AC* meliputi Pemasangan AC, bongkar pasang AC, pergantian unit indoor atau outdoor, service error pada indoor / outdoor, cleaning AC. Dan untuk CCTV, meliputi pergantian unit CCTV, pergantian adaptor dan perbaiki pada DVR *Recording*. Keluhannya adalah tidak adanya koordinasi penjadwalan yang baik antara pemilik, dan petugas service, kecangihan alat, serta kerapian petugas. Maka itu, diperlukan perbaikan pelayanan jasa *Service AC*.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan dengan metodologi *SERVQUAL (Service Quality)* dan *QFD (Quality Function Deployment)*. Adapun faktor Gap yang terjadi di penelitian ini yaitu Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam layanan pemasangan yang mengakibatkan kerugian pelanggan -0,542, Memberikan pertukaran produk apabila produk cacat dengan catatan apabila membeli second atau bekas -0,491, Memiliki peralatan yang modern -0,390, Petunjuk pemasangan lokasi AC baru yang jelas -0,322, Saluran komunikasi penyedia jasa yang mudah dihubungi -0,288, Kerapian penampilan petugas -0,238.

Kata Kunci : *SERVQUAL (Service Quality)*, *QFD (Quality Function Deployment)*.