

## ABSTRAK

UD. Sumber Wangi merupakan suatu usaha jasa yang melayani penjualan barang material bangunan. Badan usaha ini mengalami masalah berupa pelayanan yang kurang baik, ditandai dengan beberapa keluhan pelanggan dan juga perginya pelanggan yang memilih toko lain. Pada penelitian ini akan dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan metode *service quality* dan juga diintegrasikan dengan metode *quality function deployment*.

Tahapan penelitian ini diawali dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan. Dari kuesioner itu akan diolah dengan metode *service quality* sehingga dapat diketahui mana atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif dan masih belum memenuhi kepuasan pelanggan. Dari atribut dengan nilai negatif inilah selanjutnya diolah dengan metode *quality function deployment*. Pada metode QFD terdapat berbagai perhitungan matematis dan nantinya dapat dibuat suatu *house of quality*. Pada HOQ ini terdapat respon teknis yang berisi jawaban atas masalah kualitas pelayanan yang terjadi pada UD. Sumber Wangi

Dari penelitian ini akan diketahui mana atribut layanan yang memiliki nilai *gap* negatif terbesar yaitu kebersihan ruang tunggu dengan nilai -1,43. Sementara atribut dengan *gap* negatif terkecil adalah keteraturan antrian pelayanan dengan nilai -0,02. Sementara pada pengolahan data QFD, pada *house of quality*, respon teknis dengan nilai tertinggi adalah penambahan jumlah dan kelengkapan barang material dengan nilai *relative weight and percent* sebesar 163.200. Diikuti dengan penambahan sarana hiburan dengan nilai sebesar 140.232. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan metode *servqual* sangat berperan dalam menentukan langkah pada metode QFD sehingga respon teknis dapat diterima dengan hasil baik. Sebagai saran untuk perusahaan adalah agar segera menerapkan respon teknis tersebut demi keberlangsungan usaha.

**Kata kunci :** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality, Relative Weight and Percent*

## ABSTRACT

UD. Sumber Wangi is a service business that serves the sale of building material goods. This business entity exacerbates the problem of poor service, marked by several customer complaints and also the departure of customers who choose another store. In this research, service quality improvement will be carried out with the service quality method and also integrated with the quality function deployment method.

This research begins by distributing questionnaires to customers. The questionnaire will be processed using the service quality method so that it can be seen which service attributes have a negative value and still do not meet customer satisfaction. From this negative value attribute, it is then processed using the quality function distribution method. In the QFD method there are various mathematical calculations and can be made of quality home made. In this HOQ there are technical responses that contain answers to quality problems that occur in UD. Sumber Wangi.

From this study it will be known which service attribute has the largest negative gap value, namely the cleanliness of the waiting room with a value of -1.43. While the attribute with a negative gap means the regularity of the service queue with a value of -0.02. While in QFD data processing, in quality houses, the technical response with the highest value is the number and completeness of material goods with a relative weight and percent value of 163,200. Followed by entertainment facilities with a value of 140,232. From this study it can be concluded that the method of applying servqual is crucial in determining the steps in the QFD method so that technical responses can be received with good results. As a suggestion for companies to immediately implement the technical response for the sake of business continuity

**Keywords:** *Service Quality, Application of Quality Functions, House of Quality, Relative Weight, and Percent*