

ABSTRAK

CV. Karya Agung merupakan bengkel di daerah Duduksampeyan, Kabupaten Gresik yang bergerak dibidang perbaikan dan perawatan kendaraan. CV. Karya Agung memiliki sasaran yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana mempunyai target seluruh pelayanan perbaikan kerja harus mencapai penilaian diatas 76% pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prioritas dari kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer requirements*) dan respon teknis (*technical responses*) dari jasa perbaikan dan perawatan kendaraan di CV. Karya Agung cabang Gresik dengan menerapkan model Kano dengan metode integrasi *Quality Function Deployment* (QFD). Sampel penelitian ini merupakan konsumen dari jasa jasa perbaikan dan perawatan kendaraan di CV. Karya Agung cabang Gresik yang diambil sebanyak 80 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner.

Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan model Kano yang diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan model kano digunakan untuk mengklasifikasikan atribut-atribut kebutuhan konsumen kedalam 4 tahap kategori kano yaitu kategori *attractive*, *must-be*, *one-dimensional*, dan *indifferent*. Tahap selanjutnya pada metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada *House Of Quality* (HOQ) menghitung matriks perencanaan dan prioritas kebutuhan konsumen.

Hasil pengolahan metode Kano menunjukkan bahwa tidak ada atribut yang masuk kedalam kategori *Indifferent*, dimana dari 9 pernyataan 5 masuk pada kategori *attractive*, 3 pada kategori *must-be*, dan sisanya 1 masuk pada kategori *one-dimensional*. Sedangkan pengolahan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *House Of Quality* (HOQ) menerjemahkan kebutuhan konsumen dalam bentuk respon teknis dan dikembangkan kedalam target spesifikasi serta analisis perhitungan untuk mendapatkan urutan prioritas guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa perbaikan dan perawatan kendaraan. Hasil dari QFD dan HOQ menunjukkan atribut yang memiliki prioritas utama yaitu pemberian promosi dengan nilai hasil perhitungan *Normalisasi Raw Weight* sebesar 0,188. Respon teknis yang menjadi prioritas utama yaitu mengadakan paket promosi yang menarik.

Kata kunci : Model Kano, Metode *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ).