

ABSTRAK

Bengkel adalah sarana untuk memperbaiki atau merawat kendaraan bermotor, dalam mengembangkan usaha bengkel, pengusaha bengkel harus bisa menyesuaikan keinginan konsumen seperti menjaga kepercayaan pelanggan dan menjaga kualitas pelayanan supaya pelanggan tetap memilih bengkel tersebut sebagai sarana alternatif perbaikan dan perawatan kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini membahas tentang usulan peningkatan kualitas layanan bengkel Star Giri, dalam usulan ini juga membahas usulan peningkatan kualitas layanan bengkel yang sesuai dengan atribut keinginan konsumen dan sesuai dengan data yang sudah dianalisa. Metode yang digunakan untuk usulan peningkatan kualitas layanan ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisis SWOT. Penelitian ini dimulai dengan wawancara kepada pemilik bengkel dan penyebaran kuisioner pada pelanggan untuk mengetahui atribut yang diinginkan pelanggan dan respon teknis yang dimiliki oleh bengkel. dari data yang diperoleh akan diolah sampai membuat rumah kualitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis SWOT untuk mengetahui faktor internal dan eksternal yang dapat dilihat dari *benchmarking* antara bengkel Star Giri dan bengkel pesaing (X).

Berdasarkan pengolahan data dan analisa hasil yang telah peneliti lakukan maka dapat diketahui bahwa atribut yang diprioritaskan oleh pelanggan menurut nilai *raw weight* adalah ketepatan masalah, harga standart pasar, servis cepat dan akurat, tersedia garansi servis, pegawai yang ramah, *sparepart* lengkap, tersedia toilet, mekanik yang handal dan tempat tunggu yang nyaman. Berdasarkan analisa SWOT bengkel Star Giri berada kordinat *Strenght-Opportunity* (S-O), yang mendukung strategi agresif yaitu strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.

Kata Kunci : QFD, Kualitas Pelayanan, Bengkel.

ABSTRACT

Workshop is a means to repair or maintain a motorized vehicle, in developing the workshop business, the workshop entrepreneur must be able to adjust consumer desires, such as maintaining customer trust and maintaining service quality, so the customers will continue to choose the workshop as an alternative vehicle repair and maintenance vehicle.

This study discusses about the proposed improvement quality of Star Giri service workshop, this proposal also discusses about the improvement of quality service shops in accordance with the attributes of consumer desires and in accordance with the data which has been analyzed. The method used for the proposed improvement of service quality is the method of Quality Function Deployment (QFD) and SWOT Analysis.

This study begins with interviews to the owner of the workshop and the distribution of questionnaires to customers to find out the desired attributes of customers and technical responses which held by the workshop. From the data obtained, it will be processed to make a quality home. Then a SWOT analysis is conducted to determine internal and external factors which can be seen from benchmarking between the Star Giri Workshop and the competitor's workshop (X).

Based on the data processing and analysis of the results which researcher has done, it can be seen that the attributes prioritized by customers according to raw weight value are the accuracy of the problem, the market standard price, fast and accurate services, service warranty, friendly staff, complete spare parts, an available toilet, reliable mechanics, and convenient waiting areas. Based on the SWOT analysis of the Star Giri workshop is the Strength-Opportunity (S-O) coordinate, which supports aggressive strategies that are strategies that use force to exploit opportunities.

Keywords : QFD, Service Quality, Workshop.