# ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan pelanggan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Begitu halnya dengan PT. OSG Indonesia sebagai salah satu perusahaan jasa technical cutting tool. Tujuan penelitian adalah untuk menentukan factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan factor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan PT OSG Indonesia dengan metode Servqual dan *Quality Function Deployment*. Penerapan metode QFD dan Servqual pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen. Hasil yang didapat diketahui bahwa factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah perusahaan tidak memiliki teknolog yang modern. Hal ini membuktikan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT OSG Indonesia khususnya dalam hal investasi teknologi yang modern.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), Servqual**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



http://digilib.mercubuana.ac.id/

# ABSTRACT

*Customer satisfaction is important for service companies, its illustrates the company's ability to meet customer expectations. So it is with PT. OSG Indonesia as one of the company technical services, The research objective was to determine the factors which are a top priority to quality customer service and to determine the factors that need to be improved in customer satisfaction with the method Servqual and Quality Function Deployment in PT. OSG Indonesia. Application of QFD and Servqual in this research can provide a variety of information about the needs and desires of consumers.The result is known that factors are a top priority to customer service quality is attribute company have a modern technology. This proves that it needs to be improvement for the quality of service to enhance customer satisfaction in PT OSG Indonesia particularly in investment of a modern technology.*

***Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Servqual***

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



http://digilib.mercubuana.ac.id/