

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana Analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen PT. Indomonang Jadi *Quality Fuction Deployment (QFD)* Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan PT. Indomonang Jadi yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner yang melibatkan 50 responden yaitu klien PT. Indomonang Jadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan Convinience Sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan House Of Quality (HOQ) untuk mengetahui seberapa nilai kepuasan konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat harapan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat harapan valid, dimana mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepentingan dan harapan. Besarnya realibilitas tingkat kepuasan adalah 0.698 dan tingkat harapan 0.747. Hal ini berarti bahwa 69,8% tingkat kepentingan lebih kecil dibandingkan tingkat harapan 74,7%, dimana nilai harapan lebih unggul dibanding kepentingan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh *House Of Quality (HOQ)*.

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Indomonang Jadi dimana berdasarkan analisis tingkat Harapan.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Harapan

ABSTRACT

This thesis discusses how the analysis of service quality on customer satisfaction PT. Indomonang Jadi Quality Function Deployment (QFD) Improving Performance in PT.Indomonang Jadi which will further impact on customer loyalty. The data obtained through the survey by distributing a questionnaire involving 50 respondents, client PT. Indomonang Jadi. The sampling technique used Convenience Sampling, while the data analysis techniques used are Test Validity, Test Reliability and House Of Quality (HOQ) to find out how the value of customer satisfaction with the level of interest and level of expectation.

The analysis showed that the validity and extent of interest rate expectations valid, which has a significant positive effect on the variable of interest and expectations. The amount of satisfaction level reliability is 0.698 and their level of hope 0.747. This means that the 69.8% rate of interest lower than the level of expectations 74.7%, where the expectation value is superior to the interests of. While the rest is explained by the House of Quality (HOQ).

The test results prove that customer satisfaction with the quality of services provided by PT. Indomonang Jadi which is based on analysis of the level of expectation.

Keyword : Quality of Service , Satisfaction and Expectations