

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the pricing policy and the quality of service in improving customer satisfaction on PT. Mnc Sky Vision. This type of research is qualitative descriptive study . Data collection was done by interviewing and distributing questionnaires to 100 respondents . Sample method used in this research is purposive sampling. In this study, researchers used an approach to research problems with the validity of the analytical method and realibilitas then processed using the Quality Function Deployment (QFD) by House Of Quality explain the relationship between desire of customers to the pricing policy and the quality of service in improving customer satisfaction. These results indicate that the licensing service at PT. Mnc Sky Vision not meet customer satisfaction. This is evidenced from the results of validity and reliability test results and processed using the Quality Function Deployment (QFD) with House of quality (HOQ) also shows the results of the test is still negative. Therefore the test results of this study stated that the ministry PT.Mnc Sky Vision services is not 100% optimal in providing services to the customer.

Keywords : The cleaning service quality, customer satisfaction, and Quality Function Deployment (QFD)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan penetapan harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Mnc Sky Vision. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan terhadap masalah penelitian dengan metode analisis validitas dan reliabilitas kemudian diolah menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House Of Quality (HOQ)* menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan terhadap kebijakan penetapan harga dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan PT. Mnc Sky Vision belum memenuhi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas dan diolah menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House Of Quality (HOQ)* juga menunjukkan hasil nilai uji yang masih negatif. Oleh karena itu hasil uji penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan PT. Mnc Sky Vision belum optimal 100% dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA