

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menentukan faktor yang menjadi prioritas utama konsumen terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan faktor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan konsumen pada Toko Modis Trend dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penerapan metode QFD pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan untuk menarik konsumen agar bisa bersaing dengan pesaing.

Hasil yang didapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas utama konsumen terhadap kualitas pelayanan adalah “Produk mengikuti Trend” dengan nilai yang paling rendah yakni 3.65 dan bila jika dibandingkan rata-rata keinginan konsumen terhadap kualitas pelayanan Modis Trens dengan pesaing (Gudang Mode) kalah unggul 0.08, Faktor yang perlu untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah Bisnis To Bisnis.

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



ABSTRAK

Research objectives is to determine factor that has been a top priority consumers on the quality of services and to define factors that needs to be repaired in fulfilling customer satisfaction with the stores fashionable trend with the methods quality function deployment (qfd) .The application of a method of qfd to research this may provide various information regarding the needs and consumer advocacy so as to be done repair and improvement to draw consumer to able to compete with competitors

The results obtained be seen that factor that has been a top priority consumers on the quality of services is “products follow trend” with of the most low 3.65 and when if compared to the average consumer advocacy on the quality of services fashionable trends with a competitor (warehouse fashion) lost superior 0.08 , factors that need to be improved in improving customer satisfaction was business to business

Password: the quality of services , customer satisfaction and quality function deployment (QFD)

