

ABSTRAK

This study aimed to evaluate the quality of service ISS Parking Management Services to quality and customer satisfaction. This type of research is qualitative descriptive study. The data collection was done by interviewing and distributing questionnaires to 90 respondents. Sample method used in this research is purposive sampling. In this study, researchers used a broader approach to the analysis of the validity of research methods and realibilitas then processed using the Quality Function Deployment (QFD) by House Of Quality explain the relationship between the customer's desire to service quality.

These results indicate that service Parking Management Services ISS at university azzahra jakarta 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 Parking Management Services ISS is not 100% optimal in delivering services to customers.

Keywords: Service Quality ISS Parking Management, Customer Satisfaction, and Quality Function Deployment (QFD)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 90 responden. Metode sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan terhadap masalah penelitian dengan metode analisis validitas dan realibilitas kemudian diolah menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House Of Quality* menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Jasa Pengelolaan Parkir ISS pada universitas mercubuana jakarta 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 Jasa Pengelolaan Parkir ISS belum optimal 100% dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA