

ABSTRACT

This research aims to evaluate the cleaning service quality of PT The Service Line (SOS Indonesia) to the customer satisfaction in the jabodetabek region. This research is using quantitative-descriptive approach. This research was done by literature study and field study : interview and send quittioner to 50 respondent who are customers of PT The Service Line (SOS Indonesia). The method or sample in this research is using convenience sampling. This research is using validity analysis and reliability analysis and then using Quality Function Deployment (QFD) method and house of quality to explain the connection between what customers want to service quality. The result of the research is five from ten of company's characteristic needs improvement, such as implements performance quality objectives (ISO 9001:2008) for all cleaning program, the reliability of the janitor, all janitors are equipped training under control and procedur of the division of Man Power Development, reliable schedule accuracy of cleaning program, and reliability of support facilities (chemical, equipment, accesories, safety gondola, crane car, machine, etc). For the PIC respondents, some of the attributes do not fulfill the customer satisfaction.

Keywords : The cleaning service quality of PT The Service Line (SOS Indonesia), customer satisfaction, and Quality Function Deployment (QFD)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan jasa kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia) terhadap kepuasan pelanggan di wilayah project Jabodetabek. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Untuk pengumpulan data meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan yaitu wawancara dan penyebaran kuesioner. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden PIC klien pengguna jasa kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia). Metode sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan terhadap masalah penelitian dengan metode analisis validitas dan reliabilitas kemudian di olah menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *House Of Quality* untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sepuluh dari atribut karakteristik teknis perusahaan terdapat lima karakteristik teknis yang menjadi prioritas perbaikan seperti mengimplementasikan kinerja sasaran mutu (ISO 9001: 2008) terhadap semua program kebersihan, kehandalan para petugas kebersihan, semua instrument petugas kebersihan sudah dibekali training dibawah pengawasan dan prosedur divisi *Man Power Development*, kehandalan dan ketepatan jadwal program kebersihan yang sudah ditetapkan, kehandalan prasarana atau fasilitas pendukung kegiatan pembersihan (*chemical, equipment, accessories, safety gondola, mobil crane, mesin dan lain-lain*). Karena rata-rata kepuasan menurut responden PIC klien atau pengguna jasa kebersihan beberapa atribut belum memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa Kebersihan PT The Service Line (SOS Indonesia), Kepuasan Pelanggan, dan *Quality Function Deployment* (QFD)