

Perbaikan bengkel diharapkan dapat berjalan terus-menerus walaupun bertahap, sebab perkembangan jaman akan membuat bengkel tertinggal jika tidak mulai mengikuti arus.

Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan melakukan penerapan proses pelayanan yang baru dan menganalisis kembali hasilnya apakah sudah berhasil dalam penerapannya.

## **8. Daftar Pustaka**

1. Cohen, Lou ; *Quality Function Deployment-How to Make QFD Work for Your Massachusetts*, Addison, Wesley Company, 1977.
2. Daetz, Doug, Bernard, Bill, Norman, Rick ; *Customer Integration ( The Quality Function Deployment ( QFD ) Leader's Guide for Decision Making*, John Wiley & Sons, Inc, 1995.
3. Day, Ronald.G ; *Quality Function Deployment-linking a Company with It's Customers*, Wisconsin, Book Crafters, Inc, 1993.
4. Huton, D ; *Quality Function Deployment : The House of Quality* . [www.dhutton.com/qfd/qfd.html](http://www.dhutton.com/qfd/qfd.html).2001
5. Kotler, Philip ; *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta, Prenhalindo, 2002
6. Ramaswamy, Rohit; "Design dan Management of Service Processes : Keeping Customer for Life", Addison-Wesley Publisging Company, 1996.
7. Sugiyono, Dr. ; *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta, 1994.
8. Sugiarto, Siagian, Dergibson, Sunaryanto, Tri, Lasmono, Oetomo Deny.; "Teknik Sampling", PT. Gramedia Pustaka, 2003.
9. Sतालaksana, Anggawisastra, Tjakraatmadja.; "Teknik Tata Cara Kerja", Institut Teknik Bandung.
10. Santoso, Singgih.; "Mengatasi Berbagai Masalah Dengan SPSS 11.5", PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta, 2003.
11. Tjiptono, Fandi, Anastasia, Diana; "Total Quality Management", Edisi revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
12. Wirawan, Ir. Christina, ; *Diktat Kuliah Perencanaan dan Perancangan Produk*, Bandung, Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri, 2004.

19. Melakukan pemeriksaan sesuai jadwal dan kalau ada keperluan
20. Mengadakan pengarahan terhadap karyawan
21. Melakukan pembahasan dari isi kotak saran
22. Membuat seragam yang rapi dan sopan
23. Menyalakan AC setiap diperlukan
24. Merancang pembangunan gedung secara memanjang
25. Melakukan pemeriksaan daftar harga sesuai jadwal dan setiap ada perubahan
26. Mencari sumber data dan melakukan observasi
27. Melakukan pencatatan tidak terburu-buru dan memeriksa kembali
28. Menelepon distributor untuk mengecek
29. Melakukan pembersihan sesuai jadwal dan setiap diperlukan
30. Merekrut pegawai kebersihan yang berpengalaman
31. Melakukan pemeliharaan dan perawatan AC
32. Membuat ventilasi untuk sirkulasi udara
33. Merancang dan membangun gedung menjadi bertingkat
34. Menyediakan kotak saran di dekat tempat pembayaran
35. Menutup pintu ruangan tunggu jika ada keluar atau masuk ruangan
36. Menjaga ruang tunggu agar tidak berisik
37. Mengatur penerimaan service sesuai peraturan
38. Menyediakan minum gelas mineral
39. Membangun toilet diantara kantor dan tempat tunggu
40. Merancang toilet sesuai kebutuhan
41. Menanyakan kepada pelanggan mengenai pelayanan
42. Memberikan layanan penuh selama jam kerja
43. Menyediakan televisi dan majalah

## **7. Saran**

Saran-saran diberikan setelah dilakukannya penelitian dan mendapat hasil penelitian. Saran dari hasil penelitian tugas akhir sebagai berikut :

Bengkel Honda Wijaya Abadi yang telah berdiri ini diharapkan dapat melakukan perbaikan pelayanannya dengan melaksanakan proses dengan prioritas konsumen sehingga bengkel dapat menarik pelanggannya kembali dan mengurangi keluhan konsumennya, tentunya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

26. Bentuk pengecekan harga yang dilakukan
27. Bentuk pencatatan yang lengkap
28. Frekuensi pemeriksaan daftar harga
29. Frekuensi pembersihan ruangan
30. Jumlah petugas kebersihan
31. Jumlah AC yang dibutuhkan
32. Jumlah ventilasi yang dibutuhkan
33. Suara yang tenang
34. Peraturan dalam penerimaan service
35. Peraturan dalam pemberian jaminan
36. Bentuk minum yang disediakan
37. Letak toilet
38. Bentuk toilet yang disediakan
39. Bentuk respond karyawan
40. Lama waktu penanganan keluhan konsumen
41. Bentuk promosi penjualan yang dilakukan
42. Jenis bahasa sesuai dengan pengetahuan pelanggan
43. Jenis fasilitas yang ada

- Karakteristik proses yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dilakukan oleh bengkel adalah :
  1. Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali
  2. Menyeleksi pendidikan mekanik
  3. Mengadakan pelatihan terapan
  4. Melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman
  5. Melakukan pencatatan data dan service pelanggan
  6. Melakukan rekrutmen karyawan yang berpengalaman
  7. Menyeleksi pendidikan karyawan
  8. Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali
  9. Melakukan pemeriksaan peralatan secara berkala
  10. Melakukan pengecekan secara menyeluruh
  11. Melakukan iklan melalui selebaran dan media massa
  12. Melakukan pencatatan data jika memenuhi peraturan
  13. Menempatkan pengawas di daerah perbaikan
  14. Menyediakan alat bengkel yang memiliki banyak fungsi
  15. Melakukan percobaan sparepart ke kendaraan
  16. Memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai peraturan
  17. Memberikan pemberitahuan waktu jika terlalu lama
  18. Menyediakan alternatif lewat telepon

29. Tingkat kejujuran mekanik
30. Tingkat loyalitas
31. Jumlah panggilan
32. Tingkat kemudahan dalam melakukan prosedur servis ke rumah
33. Jumlah toilet yang dibutuhkan
34. Jumlah service pelanggan
35. Tingkat kecepatan pelaksanaa
36. Tingkat ketanggapan karyawan
37. Tingkat keanekaragaman alat
38. Tingkat keanekaragaman fasilitas
39. Jumlah pembelian sparepart

- Karakteristik desain yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel adalah :
  1. Lamanya pengalaman mekanik
  2. Bentuk pendidikan mekanik
  3. Bentuk pelatihan
  4. Lama pengalaman karyawan
  5. Bentuk pendidikan karyawan
  6. Jumlah perbaikan yang dilakukan
  7. Peraturan pemberian gratis servis
  8. Standarisasi peralatan
  9. Jenis pengecekan sparepart
  10. Bentuk pengawasan
  11. Peraturan jumlah perbaikan untuk diskon
  12. Bentuk promosi yang dilakukan
  13. Sumber referensi yang ada
  14. Peraturan dalam mendapatkan kartu pelanggan
  15. Bentuk penanganan yang dilakukan
  16. Jenis alat bengkel yang dibutuhkan
  17. Jadwal pengerjaan waktu yang tepat
  18. Peraturan dalam melakukan panggilan servis
  19. Frekuensi pelatihan
  20. Peraturan mengenai penampilan pegawai
  21. Frekuensi pemeriksaan
  22. Bentuk peraturan yang dilakukan
  23. Frekuensi pembukaan kotak saran
  24. Desain dari gedung
  25. Letak kotak saran

20. Adanya panggilan servis ke rumah
21. Mekanik dapat mempertanggung jawabkan hasil perbaikan
22. Harga sparepart yang tidak mahal
23. Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang setia
24. Tersedianya toilet
25. Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis
26. Hasil perbaikan/pengerjaan yang sesuai keinginan konsumen ( suara msn lbh halus, kerusakan yang diperbaiki, dll)
27. Proses penanganan keluhan yang cepat
28. Karyawan menjelaskan kerusakan yang terjadi

▪ Respond bengkel terhadap kebutuhan konsumen adalah :

1. Tingkat pengalaman mekanik
2. Tingkat keahlian mekanik
3. Tingkat kelengkapan alat
4. Jumlah kedatangan pelanggan
5. Tingkat pengalaman karyawan
6. Variasi kerusakan sparepart
7. Tingkat keahlian karyawan
8. Tingkat error mekanik
9. Tingkat biaya perbaikan yang dikeluarkan
10. Tingkat komunikasi antara pelanggan dan karyawan
11. Tingkat keramahan karyawan
12. Efektivitas waktu kerja karyawan
13. Tingkat kesopanan karyawan
14. Tingkat pengetahuan mekanik
15. Tingkat kesulitan pemasangan
16. Tingkat macamnya sparepart
17. Efektivitas pengaturan lahan
18. Jumlah kotak saran
19. Tingkat kedetailan
20. Ketepatan daftar harga pelayanan
21. Tingkat kebersihan ruangan
22. Tingkat kesejukan ruangan
23. Tingkat ketenangan ruangan
24. Jangka waktu penggantian
25. Tingkat waktu kedatangan pelanggan
26. Tingkat kepastian harga
27. Efektivitas pengadaan minum bagi konsumen
28. Jumlah perbaikan yang dilakukan

## **5. Pengolahan dan Analisis Data**

### **5.1 Pembuatan Rumah QFD I (House of Quality)**

### **5.2 Pembuatan Rumah QFD II (Design Planning Matrix)**

### **5.3 Pembuatan Rumah QFD III (Process Planning)**

## **6. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dimana untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel Honda Wijaya Abadi adalah sebagai berikut :

Bengkel Honda Wijaya Abadi dalam menanggapi keluhan konsumen dan penurunan jumlah pelanggan, maka melakukan perbaikan pelayanannya, hal ini dilakukan dengan memperhatikan keinginan konsumennya.

Untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan konsumen maka bengkel Honda Wijaya Abadi diharapkan memperhatikan pelayanannya yaitu sebagai berikut :

- Faktor-faktor yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel motor adalah :
  1. Pengecekan yang menyeluruh
  1. Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan
  2. Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart
  3. Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan
  4. Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan
  5. Setiap karyawan memiliki keahlian di berbagai jenis motor
  6. Terdapat daftar harga untuk macam-macam pelayanan
  7. Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran
  8. Ruang tunggu yang nyaman
  9. Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup
  10. Perlengkapan alat bengkel yang lengkap
  11. Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya
  12. Karyawan cepat dalam memperbaiki
  13. Perubahan jam buka dan jam tutup agar lebih banyak pelanggan
  14. Tersedianya jaminan untuk kerusakan yang sama
  15. Pengecekan motor secara teliti
  16. Terdapat daftar harga untuk setiap sparepart
  17. Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu
  18. Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon
  19. Mekanik dapat dipercaya

#### 4.5 Pengumpulan Data Lanjutan

Pengumpulan data lanjutan ini setelah kuesioner awal dinyatakan valid dan reliabel, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan kepada pelanggan yang pernah menggunakan jasa bengkel motor Honda Wijaya Abadi.

#### 4.6 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel Lanjutan

Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling*. Jenis sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, karena populasi yang diamati tidak terbatas, maka kita tidak dapat mengetahui secara pasti jumlah konsumen. Untuk itu digunakan skala Likert dengan empat tingkatan nilai, nilai mean ( $\mu$ ) = 2.5, estimasi harga  $\sigma^2$  = 2.5. Sedangkan harga  $z$  tergantung pada tingkat kepercayaan (*confidence level*) dan nilai  $\beta$  tergantung pada tingkat ketelitian (*precision level*). Dengan *precision level* ( $e$ ) 10%, maka didapat  $\beta = e \times \mu = 0.1 \times 2.5 = 0.25$ .

Untuk pengambilan sampel minimum dengan tingkat kepercayaan 95%,  $e=10\%$  dengan skala Likert 4, maka:

$$n \geq \frac{(1.645)^2 \times 2.5}{(0.25)^2}$$
$$n \geq 108.24$$
$$n \geq 109$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang diambil untuk melakukan penelitian adalah 109 orang, namun untuk menghindari kesalahan yang terjadi pada pengisian kuesioner, maka jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 120 responden

#### 4.7 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan

Kuesioner lanjutan disebarkan secara random kepada konsumen sebanyak jumlah sampel yang telah ditentukan yaitu 120 responden dengan bantuan bilangan random. Setelah kuesioner tersebut diisi oleh konsumen kemudian dikumpulkan lagi dan dilakukan pengecekan kelengkapannya untuk menyatakan sah atau tidaknya kuesioner. Apabila ada kuesioner yang dianggap tidak sah maka kuesioner tersebut tidak dapat dipakai (dibuang). Setelah dilakukan pengecekan kuesioner, maka hasil dari kuesioner tersebut digunakan sebagai bantuan dalam pembuatan rumah QFD.

#### **4.1 Pengumpulan Data penelitian**

Pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan akan pelayanan jasa terhadap suatu bengkel dalam memenuhi keinginan konsumen dengan metode QFD. Dalam penyusunan kuesioner ini dilakukan uji validitas konstruksi dengan melakukan konsultasi kepada dosen ahli dan pihak dari bengkel motor Honda Wijaya Abadi. Data penelitian ini didapatkan melalui kuesioner pendahuluan yang telah dilakukan sehingga kita telah mendapatkan variabel yang digunakan untuk penelitian ini.

#### **4.2 Pengumpulan Data Awal**

Setelah dilakukan pembuatan dan dinyatakan valid melalui uji validitas konstruksi, maka kuesioner dapat disebar kepada konsumen dalam hal ini konsumen adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa pelayan bengkel motor Honda Wijaya Abadi. Pengumpulan data ini dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas item pernyataan kuesioner yang telah disusun. Sebab jika pertanyaan tersebut tidak valid maka harus dilakukan perbaikan kuesioner yaitu terhadap butir-butir pertanyaan tersebut, begitu pula jika pertanyaan tersebut tidak reliabel maka harus dilakukan perbaikan kuesioner kembali terhadap butir-butir pertanyaan yang ada.

#### **4.3 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel**

Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling, hal ini dimaksudkan agar pengambilan sampel dilakukan secara acak tidak memandang strata dalam populasi tersebut.

Ukuran sampel yang diperlukan untuk pengujian validitas dan reliabilitas data awal ini adalah lebih besar atau sama dengan ( $n \geq 30$ ), sesuai dengan asumsi data berdistribusi normal.

#### **4.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal**

Kuesioner disebar secara random kepada konsumen sebanyak 30. tetapi untuk menjaga adanya kuesioner tidak sah yaitu :

- Pada butir pertanyaan diisi lebih dari 1 jawaban maka kuesioner yang disebar menjadi 40, setelah kuesioner disebar dan dikumpulkan kembali maka dilakukan pengecekan. Apabila ada kuesioner yang tidak sah maka kuesioner tersebut tidak dapat dipakai, jika kuesioner yang diperiksa telah dinyatakan sah maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

yang didapat adalah variabel yang akan digunakan sebagai variabel dalam kuesioner penelitian

#### 4.1 Faktor-faktor yang menjadi variabel

Setelah melakukan pengumpulan data pendahuluan maka kita dapat mengetahui variabel-variabel yang menjadi faktor utama yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian yaitu :

**Gambar 5 Tabel Variabel Penelitian**

Dimensi	Variabel
Harga	Terdapat daftar harga untuk macam-macam sparepart
	Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang tetap (setia)
	Terdapat daftar harga untuk macam-macam perbaikan
	Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon
	Harga sparepart yang murah
	Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya
Tempat	Kebersihan kamar mandi
	Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup
	Ruang tunggu yang memadai
	Kenyamanan tempat tunggu
Orang	Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan
	Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan
	Setiap karyawan menguasai tentang motor
	Kecepatan karyawan dalam melakukan perbaikan yang sangat baik
	Adanya interaksi antar mekanik dan pengguna motor tersebut
	Mekanik dapat dipercaya
	Mekanik dapat dipertanggung jawab
Proses	Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran
	Proses penanganan keluhan yang cepat
	Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu
	Pengecekan motor secara teliti
	Pengecekan yang menyeluruh
	Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart
	Tersedianya jaminan kerusakan untuk yang sama
	Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis
	Adanya panggilan servis ke rumah
	Jam buka yang disesuaikan dengan pelanggan
	Perlengkapan alat bengkel yang lengkap
	Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan
	Hasil perbaikan/pengerjaan yang memuaskan ( suara mesin lebih halus, motor lebih cepat, dll)

- Kuesioner

Kuesioner ini digunakan untuk menentukan variabel-variabel yang nantinya akan digunakan untuk kuesioner penelitian. Kuesioner ini sifatnya terbuka sehingga konsumen dapat memberikan saran dan kritiknya kepada pihak bengkel, pertanyaan yang diberikan adalah :

1. Menurut anda, faktor-faktor penting apa saja yang anda inginkan dari sebuah bengkel motor.
2. Bagaimana pelayanan jasa yang diberikan bengkel motor Honda Wijaya Abadi, apakah sudah sesuai dengan keinginan anda

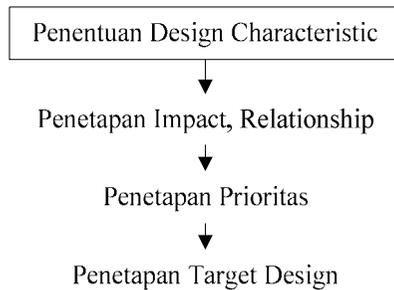
Kuesioner ini disebarakan kepada 30 konsumen tetapi untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diduga seperti kuesioner ada yang tidak kembali atau kuesioner yang kotor sehingga susah dibaca, maka penyebaran kuesioner ini kepada 50 konsumen. Yang menjadi sasaran dalam kuesioner ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa bengkel motor Honda Wijaya Abadi.

Lalu setelah hasil dari kuesioner di data kita melakukan penyebaran kuesioner kembali dengan maksud untuk melihat tingkat kepentingan suatu kebutuhan pelayanan jasa berdasarkan hasil data yang didapat pada awal kuesioner.

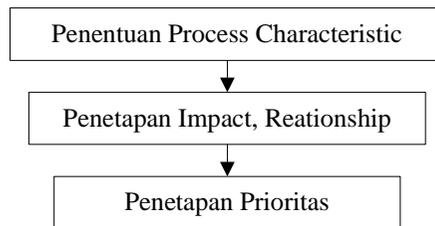
Kuesioner dilakukan dengan skala jawaban :

1. Penting
2. Tidak penting

Kuesioner disebarakan kembali kepada 30 konsumen tetapi untuk menghindari adanya hal-hal yang tidak diduga seperti kuesioner ada yang tidak kembali atau kuesioner yang kotor sehingga susah dibaca, maka kuesioner disebar sebanyak 50 ke konsumen. Konsumen yang dimaksud adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa bengkel motor Honda Wijaya Abadi. Dari hasil kuesioner tersebut maka kita dapat membuat tingkat persentase kepentingan, dimana dari tingkat persentase kemungkinan kita mengambil persentase dengan batas lebih besar sama dengan 50%, dikarenakan jika kita membuat persentase batas dibawah 50% ditakutkan data yang ada masuk terlalu banyak dan hal tersebut membuat data tersebut bukan menjadi faktor yang utama, tapi jika diambil persentase batas diatas 50% ditakutkan data yang masuk terlalu sedikit dan hal tersebut menyebabkan data tidak mewakili dari keinginan konsumen, kemudian hasil



**Gambar 3**  
**Bagan Pengolahan Data QFD II**



**Gambar 4**  
**Bagan Pengolahan Data QFD III**

#### **4. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pendahuluan ini dimaksudkan untuk memperoleh data awal yang dibutuhkan pada penelitian pendahuluan. Pengumpulan data pendahuluan ini dilakukan dengan cara :

- Wawancara  
Wawancara ini dimaksudkan untuk mendapatkan ijin dari pihak bengkel, serta data-data yang diperlukan untuk menunjang jalanya tugas akhir ini.
- Observasi  
Observasi pendahuluan dilakukan dengan maksud memperoleh daftar hal-hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mendapatkan kebutuhan pelayanan jasa pada bengkel motor. Observasi ini dilakukan juga untuk mendapatkan gambaran variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi untuk kebutuhan pelayanan jasa dari bengkel motor hal ini ditanyakan kepada konsumen.

B

Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan  
( sesuai dengan jumlah sampel )

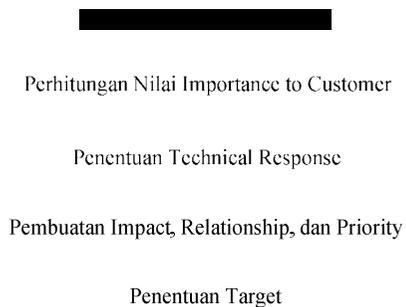
Pengolahan Data dan Analisis  
( mengukur dan menganalisis kualitas jasa layanan dengan QFD )

Kesimpulan dan Saran  
( membuat kesimpulan dan memberikan saran-saran yang berguna )

Selesai

**Gambar 1**  
**Langkah-langkah Metodologi Penelitian (Lanjutan)**

Pada pengolahan data yaitu dengan metode QFD terdapat diagram alir yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui hal-hal yang dilakukan pada rumah QFD :



**Gambar 2**  
**Bagan Pengolahan Data QFD I**

A

Penentuan Variabel Penelitian

Penyusunan Kuesioner  
( untuk konsumen pengguna jasa layananan )

Uji validitas Konstruksi  
( menguji validitas kuesioner yang telah disusun )

Valid ?

Tidak

Ya

Menentukan Ukuran Sampel  
( berdasarkan distribusi normal )

Menentukan Teknik Sampling  
( simple random sampling )

Kuesioner Awal Disebar dan Dikumpulkan Kembali  
( disebar ke 30 konsumen )

Perbaikan  
Kuesioner

Pemeriksaan Data Kuesioner Awal  
( kuesioner sah jika setiap butir pernyataan diisi dengan 1 jawaban )

Uji Validitas Item

Valid ?

Tidak

Ya

Uji Reliabilitas Item

Reliabel ?

Tidak

Ya

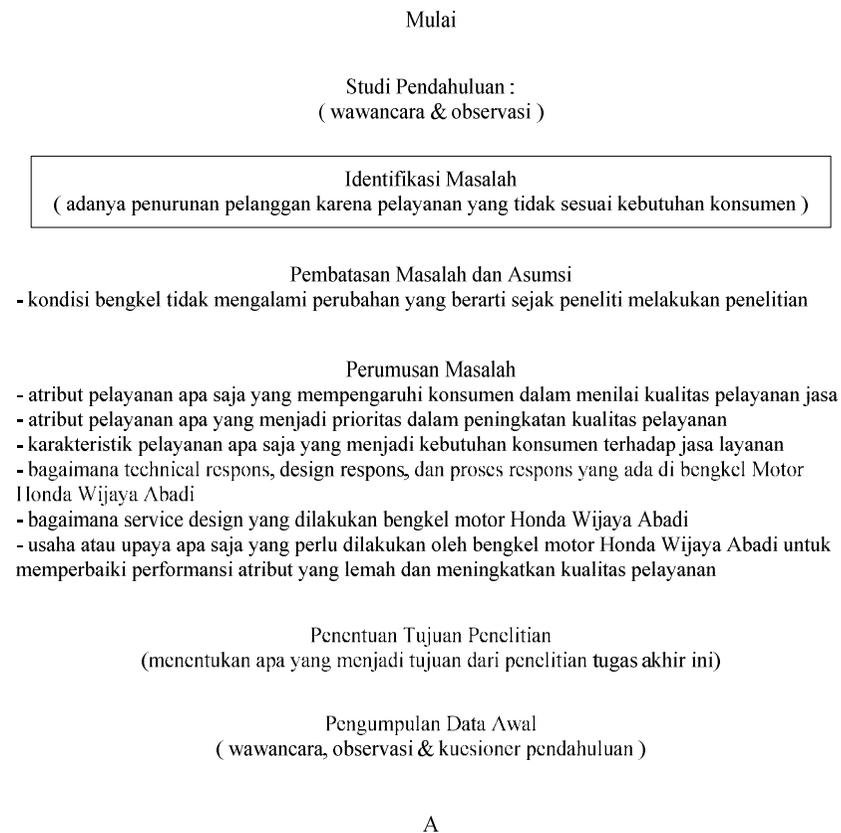
B

**Gambar 1**  
**Langkah-langkah Metodologi Penelitian (Lanjutan)**

mendefinisikan, mendesain, dan menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 3. Metodologi

Diagram alir pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar :



**Gambar 1**  
**Langkah-langkah Metodologi Penelitian**

Jika kepuasan tinggi maka akan mendorong kesetiaan pelanggan (dalam hal ini pengguna jasa perbaikan) yang tinggi. Banyak perusahaan, baik perusahaan industri maupun perusahaan jasa kini bertujuan pada TCS-*Total Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan Total). Untuk perusahaan jasa seperti bengkel motor, kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus sebagai alat pemasaran. Oleh karena itu bengkel yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Yang merasakan hal tersebut adalah para pelanggannya, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan hanya berarti jika dirasakan oleh para pelanggan. Kualitas tersebut harus dapat dicerminkan dalam setiap kegiatan dalam bengkel.

## **2. Kajian Literatur**

Quality Function Deployment (QFD) dapat didefinisikan sebagai berikut : Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu metode untuk struktur perencanaan produk dan pengembangan yang memungkinkan tim pengembangan untuk mengklasifikasikan keinginan dan kebutuhan konsumen yang kemudian mengevaluasi masing-masing usulan kemampuan yang sistematis mengenai produk atau jasa dalam hubungan dari dampaknya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu matriks yang sistematis berdasarkan pada pendekatan visual untuk mendesain kualitas produk atau jasa.

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu cara untuk membuat 'suara konsumen' yang sudah didengar sepanjang pengaturan. Ini adalah proses yang sistematis untuk menangkap permintaan konsumen dan menterjemahkannya ke dalam syarat-syarat yang harus memenuhi seluruh 'rantai persediaan'. Hasilnya adalah suatu kumpulan dari target nilai bagi para desainer, pekerja produksi, dan bahkan penyalur dengan tujuan untuk menghasilkan output yang sesuai dengan keinginan konsumen.

QFD merupakan analisis dan proses perencanaan komprehensif dan dipusatkan pada kebutuhan konsumen, tujuannya adalah untuk menterjemahkan permintaan konsumen menjadi karakteristik penting untuk pengawasan produk akhir yang menjadi pedoman rancangan, proses produksi dan pemasaran Organisasi.

Dari definisi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa QFD merupakan suatu proses perencanaan sistematis yang dikembangkan untuk membantu tim proyek dalam menyusun semua elemen yang dibutuhkan untuk

*data of customer service, inspection of equipments after cover, procedure checking of stuff.*

*Result of research show if Honda Wijaya Abadi Workshop wish to fulfill requirement and desire of consumer are pursuant to execution of priority which have been determined from home existing QFD.*

*Key Word : Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality, Design Planning, Process Planning*

## **1. Pendahuluan**

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat akhir-akhir ini yang dikarenakan keadaan perekonomian Indonesia yang sedang mengalami krisis, mempengaruhi perkembangan dunia bisnis saat ini dan memaksa setiap bidang usaha untuk cermat dalam merespon keinginan pasar. Salah satu yang mempunyai tingkat persaingan ketat adalah usaha jasa bengkel motor. Dimana semakin banyak bengkel motor yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, yang menyebabkan setiap bengkel motor harus berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Honda Wijaya Abadi adalah bengkel motor yang ada di jalan Kopo, Bandung.

Sebagai penyedia layanan jasa, Honda Wijaya Abadi dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, agar pelanggan tidak pindah ke tempat yang lain. Bengkel motor yang berdiri sejak 7 tahun yang lalu ini, sebenarnya sudah memiliki banyak pelanggan yang cukup banyak. Namun akhir-akhir ini Honda Wijaya Abadi merasakan terjadinya penurunan jumlah pelanggan dan peningkatan jumlah keluhan yang masuk.

Agar dapat merebut pangsa pasar maka salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan oleh bengkel motor tersebut adalah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan daripada yang diberikan oleh pesaing. Jika pelayanan di bengkel motor tersebut dirasakan baik oleh konsumennya, maka berdasarkan pengalamannya tersebut konsumen diharapkan akan dapat kembali memakai jasa layanan tersebut dan akan menyampaikan informasi tersebut dari mulut ke mulut karena kepuasan yang telah diperolehnya dari memakai jasa tersebut

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atas mutu pelayanan yang menyertai suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku konsumen yang berikutnya. Philip Kotler berpendapat bahwa pelanggan akan menjadi puas jika mereka memperoleh apa yang diinginkan pada saat, tempat dan cara yang tepat.

menyeleksi pendidikan mekanik, mengadakan pelatihan terapan, melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman, melakukan pencatatan data dan service pelanggan.

Dari rumah QFD tersebut didapat usulan yang membantu bengkel motor untuk memperbaiki pelayanan jasanya beberapa usulan adalah melakukan prosedur perekrutan mekanik, prosedur dalam mengadakan pelatihan, prosedur pencatatan data dan service pelanggan, pemeriksaan peralatan setelah tutup, prosedur pengecekan barang.

Hasil penelitian menunjukkan jika bengkel motor Honda Wijaya Abadi ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah berdasarkan pelaksanaan prioritas yang telah ditentukan dari rumah QFD yang ada.

**Kata kunci :** *Quality Function Deployment (QFD), House Of Quality, Design Planning, Process Planning*

#### *Abstract*

*As general manufacturing business and service have to improve the quality of product / service so that can stay in emulation which is venomous progressively, especially at industry being based on service, ability to fulfill requirement and desire of consumer is the vital importance. In this case Honda Wijaya Abadi workshop is one of the company which moving in repair of motor. This company wants to increasing and make their cutomer back again, so the company wants to know their service have satisfied consumer or not yet.*

*Therefore Honda Wijaya Abadi workshop need repair proposal or strategy so that service can satisfied his consumer. To improve the quality of service of Honda Wijaya Abadi workshop, research has been done so that can give the best proposal for workshop. Research done by using Quality Function Deployment Method ( QFD).*

*Data that used come from kuesioner that spread with simple random sampling method to get information that writer wanted by using random number at customer payment. At the processing to design and compile repair used QFD, QFD phase 1 House Of Quality have some main priorities that is mechanic experience level, mechanic skill level, mount equipment of appliance, amount of cutomer arrivals, employees experience level.*

*From result of QFD phase 2 Design Planning, becoming some main priorities that is mechanic experience duration, mechanic form education, training form, employees experience duration, employees form education.*

*From result of QFD phase 3 Process Planning, becoming some main priorities that is to perform training every 6 months once, selecting education of mechanic, performing practice, doing experienced mechanic rekrutmen, doing record-keeping of and data from customer service.*

*From home the QFD got proposal assisting to improve workshop for repair the service activities of some proposals that is procedure recruitment of mechanic, procedure in performing training, procedure record-keeping of and*

**ANALISIS DAN USULAN PROSES PELAYANAN  
DENGAN METODE QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD) DI BENGKEL HONDA WIJAYA  
ABADI**

**ANALYSIS AND PROPOSAL PROCESS SERVICE WITH  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHOD ( QFD)  
IN HONDA WIJAYA ABADI WORKSHOP**

Ronald Bintoro<sup>1</sup>, Christina<sup>2</sup>  
[vinct\\_robins@yahoo.com](mailto:vinct_robins@yahoo.com), [xtina@bdg.centrin.net.id](mailto:xtina@bdg.centrin.net.id)

*Abstrak*

*Secara umum baik perusahaan manufaktur maupun jasa mempunyai kebutuhan untuk meningkatkan kualitas produk/pelayanan jasanya agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin sengit, terutama pada industri yang berbasis pada jasa, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Dalam hal ini bengkel motor Honda Wijaya Abadi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam perbaikan motor. Perusahaan ini ingin agar pelanggannya bertambah dan kembali lagi, maka perusahaan ingin mengetahui mengenai layanan yang diberikan apakah sudah memuaskan konsumen atau belum.*

*Oleh karena itu bengkel motor Honda Wijaya Abadi memerlukan usulan perbaikan atau strategi agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumennya. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel motor Honda Wijaya Abadi, dilakukan penelitian agar dapat memberikan usulan yang terbaik bagi bengkel. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD).*

*Data yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebarakan dengan metode simple random sampling guna mendapatkan informasi yang diinginkan yang dibantu dengan menggunakan bilangan acak pada pembayaran pelanggan. Pada pengolahannya metode QFD digunakan untuk merancang dan menyusun perbaikan, dimana QFD tahap 1 House of Quality terdapat beberapa prioritas utama yaitu tingkat pengalaman mekanik, tingkat keahlian mekanik, tingkat kelengkapan alat, jumlah kedatangan pelanggan, tingkat pengalaman karyawan.*

*Dari hasil QFD tahap 2 Design Planning, yang menjadi beberapa prioritas utama adalah lamanya pengalaman mekanik, bentuk pendidikan mekanik, bentuk pelatihan, lama pengalaman karyawan, bentuk pendidikan karyawan.*

*Dari hasil QFD tahap 3 Process Planning, yang menjadi beberapa prioritas utama adalah mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali,*