

ABSTRAK

CV Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor Yamaha yang menyediakan jasa servis dan penggantian *spare part*. Di bengkel Yamaha Sumber Baru Motor dalam enam bulan terakhir mengalami penurunan jumlah konsumen, berdasarkan data yang diperoleh dari kepala mekanik yaitu, bulan April 410 konsumen, bulan Mei 387 konsumen, bulan Juni 392 konsumen, bulan Juli 374 konsumen, bulan Agustus 350 konsumen, bulan September 321 konsumen. Pelayanan dan fasilitas yang ada di bengkel Yamaha Sumber Baru Motor menurut penilaian konsumen masih ada yang kurang, sehingga perlu ditambah dan diperbaiki. Tujuan pada penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan konsumen dengan menggunakan metode *Servqual*, Model Kano, dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

Metode *Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap suatu layanan. Metode model kano adalah metode yang digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa yang bisa memuaskan konsumen. Metode QFD digunakan untuk merancang dan memperbaiki kualitas pelayanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian tentang usulan perbaikan kualitas pelayanan konsumen di bengkel motor Yamaha Sumber Baru Motor Demangan semua nilai atribut pelayanan bernilai negatif berdasarkan analisis konsep *servqual*, kemudian atribut pelayanan yang harus diperbaiki ada 13 menurut analisis konsep kano. Adapun tindakan yang harus diprioritaskan oleh pihak bengkel motor untuk memperbaiki 13 atribut pelayanan tersebut yaitu, pelatihan *skill* kerja kepada para mekanik dan Pelatihan sikap dan perilaku terhadap konsumen kepada para mekanik

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Servqual*, Konsep Kano, QFD

ABSTRAK

CV Sumber Baru Demangan Motor Yogyakarta is one of the official Yamaha motorcycle workshops that provides service and replacement of spare parts. In the workshop of Yamaha Sumber Baru Motor in the last six months decreased the number of consumers, based on data obtained from the head of mechanics namely, April 410 consumers, May 387 consumers, June 392 consumers, July 374 consumers, August 350 consumers, month September 321 consumers. Existing services and facilities at Yamaha Sumber Baru Motor repair shop according to consumer assessment are still lacking, so it needs to be added and improved. The purpose of this study is to propose improvements in the quality of customer service using the Servqual method, Canoe Model, and Quality Function Deployment (QFD).

Servqual method is a method used to measure the gap (expectations) between the expectations and perceptions of consumers towards a service. Canoe model method is a method used to categorize the attributes of products and services that can satisfy consumers. The QFD method is used to design and improve service quality to meet the wants and needs of consumers.

Based on the results of research on the proposed improvement in the quality of customer service at the Yamaha Motorbike Workshop Baru Motor Demangan all service values are negative values based on the analysis of servqual concepts, then 13 service attributes that must be improved according to the canoe concept analysis. As for the actions that must be prioritized by the motorcycle repair shop to improve the 13 service attributes, namely, work skills training to the mechanics and training of attitudes and behavior towards consumers to the mechanics.

Keywords: *Service quality, Servqual, Kano Concept, QFD*