

## ABSTRAK

Dalam industri jasa sering dihadapkan pada masalah-masalah yang kompleks dalam mengambil suatu keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan tersebut meningkatkan kualitas layanan perawatan sesuai keinginan konsumen, sehingga perusahaan akan tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Bengkel Wijaya Toyota (PT Wijaya Motor Lestari) merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk. Dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan bengkel Wijaya Toyota selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, Namun, beberapa bulan belakangan ini mengalami penurunan jumlah pelanggan, hal ini diduga karena banyaknya kompetitor yang bergerak di bidang yang sama. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung atau dengan cara penyebaran kuesioner.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Dengan obyek penelitian adalah bengkel Wijaya Toyota (PT Wijaya Motor Lestari). Jumlah sampel yang digunakan untuk pengambilan sampel sebanyak 100 pelanggan. Sumber informasi dan data yang diperoleh, diolah dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dengan hasilnya berupa matriks *House of Quality (HOQ)*.

Strategi yang dapat dilakukan oleh bengkel Wijaya Toyota dalam memperbaiki kualitas jasa pelayanannya, antara lain : kebersihan ruang tunggu dan toilet, sikap petugas terhadap perbaikan yang masih dalam garansi perbaikan bengkel, ketepatan janji petugas mengenai waktu penyelesaian perawatan/perbaikan, kecepatan penyelesaian pekerjaan, perawatan/perbaikan yang tepat sesuai dengan permintaan/keluhan, penjelasan petugas bengkel tentang perawatan/perbaikan, tersedianya stock suku cadang asli, penjelasan petugas bengkel secara langsung pada waktu penyerahan, tentang perawatan/perbaikan secara keseluruhan yang telah dilaksanakan, penjelasan petugas bengkel secara langsung pada waktu penyerahan, tentang keseluruhan biaya yang akan dibayar, kewajaran harga suku cadang asli (dibandingkan dengan mutunya), perhatian petugas terhadap kebutuhan/keluhan anda, keramahan dan kesopanan petugas bengkel/suku cadang, petugas bengkel kemudian menghubungi anda untuk mengetahui apakah Toyota anda sudah dikerjakan dengan benar dan baik, penjelasan petugas bengkel tentang perkiraan biaya perawatan perbaikan

Kata Kunci : *Voice of Customer, Technical Characteristic, QFD, HOQ*

## ABSTRACT

*In the service industry are often faced with complex problems in taking a decision to achieve corporate objectives. One goal is to improve the quality of consumer care services as desired, so that the company will continue to strive to improve the quality of care services in accordance with the wishes of the customer.*

*Workshop Wijaya Toyota (PT Wijaya Motor Lestari) is a network of sales service, maintenance, repair and supply of spare parts of Toyota's management fully handled by PT Astra International Tbk. In an effort to serve the needs of customers shop Wijaya Toyota always want to improve the quality of service, however, in recent months has decreased the number of subscribers, it is thought because of the large competitors operating in the same field. Therefore the company needs to engage with customers, this can be done by direct interview or by distributing questionnaires.*

*This research is descriptive. With the object of study is the workshop Wijaya Toyota (PT Wijaya Motor Lestari). The number of samples used to taking a sample of 100 customers. Sources of information and data obtained, processed by the method of Quality Function Deployment (QFD) and the result is a matrix House of Quality (HOQ).*

*Strategies that can be done by the workshop Wijaya Toyota in improving the quality of their services, among others: the waiting room and toilet cleanliness, attitude of staff toward improvement is still under warranty repair workshop, officials promise the accuracy of the completion time of maintenance, speed of completion of the work, maintenance appropriate to their complaints, the garage attendant explanation of maintenance, stock availability of original spare parts, workshop personnel directly explanation at the time of submission, of maintenance overall has been implemented, the garage attendant explanation directly upon delivery , about the overall cost to be paid, price reasonableness original parts (compared to its quality), attention to the needs of workers / your complaint, friendliness and courtesy officer spare parts, workshop personnel then contact you to see if your Toyota has done right and well, the garage attendant explanations about the estimated cost of repair maintenance*

*Keywords: Voice of Customer, Technical Characteristic, QFD, HOQ*