

## ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PELANGGAN DALAM PEMAKAIAN ULANG JASA SERVICE DENGAN METODE QFD (*Quality Function Deployment*) DI PT. NGAGEL TAMA SURABAYA

**Fandi Pratiyas**

S1 Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
E-mail: fandipratiyas@mhs.unesa.ac.id

**Diah Wulandari**

Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
E-mail: diahwulandari@unesa.ac.id

### Abstrak

PT. Ngagel Tama Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa service, spare parts, pembuatan Box Mobil, dan lain sebagainya. Adanya fenomena yang dihadapi oleh perusahaan ini adalah belum maksimalnya pemberian layanan dan biaya perbaikan kendaraan yang mahal. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan apa yang perlu ditingkatkan oleh pihak bengkel bagian service tune-up di PT. Ngagel Tama terhadap konsumennya dan cara meningkatkan kinerja bagian service tune-up di PT. Ngagel Tama berdasarkan metode QFD. Jenis penelitian ini penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pelanggan servis yang dilakukan di bengkel PT. Ngagel Tama Surabaya, dimana teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *Probability Sampling*. Sedangkan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Analisa data penelitian ini menggunakan analisa *planning matrix*. Hasil penelitian ini adalah : 1) Faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh pihak bengkel PT. Ngagel Tama Surabaya berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan (tingkat kepentingan konsumen) PT. Ngagel Tama Surabaya oleh konsumen, adalah penampilan karyawan (3.83), fasilitas fisik (3.79), melakukan layanan pada waktu yang ditentukan (3.79), merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain (3.76), dan peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan (3.66). 2) Cara meningkatkan kinerja bengkel PT. Ngagel Tama Surabaya berdasarkan metode QFD adalah administrasi layanan (0.179), Penampilan Karyawan (0.073), Fasilitas Kerja (0.072), Hubungan Pelanggan (0.072), Operasional Layanan (0.071).

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Metode QFD, Pemakaian Ulang Jasa Service.

### Abstract

PT. Ngagel Tama Surabaya is one company engaged in the Service service, spare parts, manufacture of Box cars, and so on. The existence of a phenomenon faced by these companies is inadequate outreach and expensive vehicle repair costs. Thus, This research was conducted aiming to find out what service factors that need to be enhanced by the garage part customer service tune-up PT. Ngagel Tama against consumers and how to improve the performance of part service tune-up PT. Ngagel Tama based on QFD method. Type of this research is quantitative descriptive research. The population used is the customer service that is done in the workshop of PT. Ngagel Tama Surabaya, where the techniques of sampling in this study with Probability Sampling. As for the collection of data in this study done by doing the dissemination of the questionnaire. This research data analysis using analytical planning matrix. The results of this study are: 1) the factors of service needs to be improved by the workshops of PT. Ngagel Tama Surabaya, based on the results of performance assessment service (level of consumer interest) PT. Ngagel Tama Surabaya by consumers, is the appearance of employees (3.83), the physical facilities (3.79), conducted a service on the specified time (3.79), recommend this service to others (3.76), and the equipment used to provide the service (3.66). 2) How to improve the performance of the workshop PT. Ngagel Tama Surabaya based on QFD method is administration services (0179), Employee Appearance (0073), on-site work (0072), customer relations (0072), operational services (0071).

**Keywords:** Service Quality, QFD Method, Use Reset Service Service.

### PENDAHULUAN

Sejalan perkembangan dunia industri otomotif dan banyaknya jumlah pengguna kendaraan bermotor akan berdampak pada persaingan dunia yang semakin ketat,

kondisi ini mengharuskan agar setiap perusahaan selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan

perusahaan dalam menunjang program jangka panjang. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan seorang pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 1996).

Untuk mempertahankan eksistensi perusahaan perlu dilakukan penyedia jasa yang lebih meningkatkan pada bagaimana cara menumbuhkan rasa puas atas jasa yang diberikan guna menumbuhkan jiwa loyalitas tinggi pada perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokha adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2001, 147). Untuk menimbulkan loyalitas pelanggan bukan yang hal mudah di bentuk, kepuasan dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterima, karena semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan (Suryani, 2010), dengan cara membandingkan kualitas yang mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expected service*).

PT. Ngagel Tama Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa service, spare parts, pembuatan Box Mobil, dan lain sebagainya. Penelitian dilakukan hanya pada bidang jasa servis dikarekan dibidang ini mengalami penurunan konsumen karena beberapa faktor. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 orang konsumen PT. Ngagel Tama Surabaya menemukan pelayanan yang diberikan oleh PT. Ngagel Tama Surabaya belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, hal ini dikarenakan masih belum maksimalnya pemberian pelayanan. Disisi lain, biaya perbaikan kendaraan yang cenderung lebih mahal dibandingkan dengan bengkel pada umumnya dan kurangnya fasilitas tambahan setelah melakukan perawatan berkala seperti halnya memberikan tabahan cuci kendaraan gratis. Kemudian keterbatasan pekerja pada bagian service tune-up membuat pihak bengkel sering melakukan penolakan perbaikan kendaraan pada konsumen, serta kurangnya rasa keingintahuan pihak PT. Ngagel Tama Surabaya yang ditunjukkan terkait kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen.

Hasil observasi metode wawancara pada 10 orang konsumen mengenai tingkat kualitas layanan PT. Ngagel Tama Surabaya dapat dijelaskan bahwa sebagian besar

menyatakan tidak sesuai akan pernyataan “Layanan yang diberikan oleh PT. Ngagel Tama Surabaya sesuai dengan apa yang diharapkan” sebanyak 4 orang, sedangkan 3 orang menyatakan biasa saja dan hanya 3 orang yang menyatakan sesuai. Kemudian pada pernyataan “Biaya yang dibebankan setara dengan bengkel pada umumnya” sebagian besar konsumen menyatakan tidak sesuai dan biasa saja sebanyak masing-masing 4 orang sedangkan sisanya hanya sebanyak 2 orang yang menyatakan sesuai. Kemudian juga ditemukan bahwa sebagian besar konsumen menilai tidak sesuai pada pernyataan “PT. Ngagel Tama Surabaya mengetahui dengan jelas apa yang saya butuhkan” sebanyak 5 orang, sedangkan 3 orang lainnya menyatakan biasa saja dan hanya 2 orang yang menyatakan sesuai. Hasil observasi ini menandakan adanya kualitas layanan yang kurang memuaskan oleh PT. Ngagel Tama Surabaya karena tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Adanya permasalahan yang ada pada PT. Ngagel Tama Surabaya, maka perlu adanya upaya untuk peningkatan kualitas terhadap kualitas layanan bengkel. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Ngagel Tama Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*). QFD merupakan produk untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2001: 113). Metode QFD memiliki beberapa keunggulan yaitu menganalisa kinerja kualitas layanan perusahaan yang utama untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, memusatkan bahwa kebutuhan pelanggan dipahami dan proses desain didorong oleh kebutuhan pelanggan yang obyektif. Peneliti berharap dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami oleh bengkel.

Maka peneliti ingin melakukan penelitian di bengkel dengan judul “**Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Dalam Pemakaian Ulang Jasa Service Dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) di PT. Ngagel Tama Surabaya**”.

## METODE

Dari selisih antara jumlah total dengan jumlah yang sama. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* karena teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan metode kuisioner. Angket

adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, respon atau, menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Sehubungan dengan penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan untuk mengetahui kualitas jasa dari bengkel Daihatsu PT. Ngagel Tama Surabaya.

**Definisi Operasional Variabel**

Dalam definisi operasional ini penelitian akan mengidentifikasi variable-variabel dari kualitas pelayanan yang nantinya akan diolah dan dianalisis. Variable-variabel dari kualitas pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner tersebut terbentuk dari lima dimensi pokok kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- *Tangibels*: Fasilitas fisik, Penampilan karyawan, Peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan, representasi fisik layanan
- *Reliability*: Akurasi dalam penagihan, Melakukan layanan pada waktu yang ditentukan
- *Responsiveness*: Panggilan cepat pelanggan, Layanan cepat
- *Assurance*: Kemudahan aksesibilitas layanan, Jam operasi yang nyaman, Lokasi yang nyaman untuk fasilitas layanan
- *Empathy*: Layanan yang nyaman, Pelayanan yang baik untuk pelanggan, Hubungan yang baik antara petugas dengan pelanggan, Merekomendasikan layanan ini kepada orang lain

**Analisa Pengolahan Data**

Memuat uraian mengenai analisa dari penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* yang meliputi analisa *planning matrix*, evaluasi tingkat kepuasan konsumen, penentuan prioritas dari kepentingan teknik yang akan dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

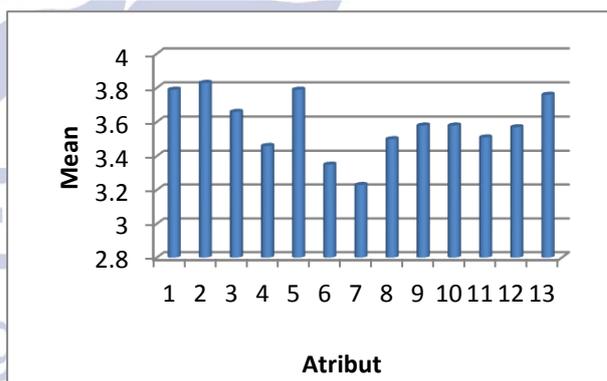
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**analisa Prioritas Kebutuhan Konsumen**

Melalui rumah kualitas yang dibentuk, diketahui kebutuhan apa yang dibutuhkan konsumen melalui metode perhitungan yang telah ditentukan. Pada bagian *planning matrix* dapat dilihat urutan prioritas kebutuhan konsumen menurut tingkat kepentingan. Pelanggan menilai bagaimana pelayanan PT. Ngagel Tama Surabaya yang dirasakan selama ini. Atribut-atribut kepentingan konsumen dapat dilihat urutannya pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*)

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	
		Mean	%
1	Fasilitas fisik	3,79	75,8
2	Penampilan karyawan	3,83	76,6
3	Peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan	3,66	73,2
4	Akurasi dalam penagihan	3,46	69,2
5	Melakukan layanan pada waktu yang ditentukan	3,79	75,8
6	Panggilan cepat pelanggan	3,35	67
7	Kemudahan aksesibilitas layanan	3,23	64,6
8	Jam operasi yang nyaman	3,5	70
9	Lokasi yang nyaman untuk fasilitas layanan	3,58	71,6
10	Layanan yang nyaman	3,58	71,6
11	Pelayanan yang baik untuk pelanggan	3,51	70,2
12	Hubungan yang baik antara petugas dan pelanggan	3,57	71,4
13	Merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain	3,76	75,2



Gambar 1. Grafik *Importance to Customer*

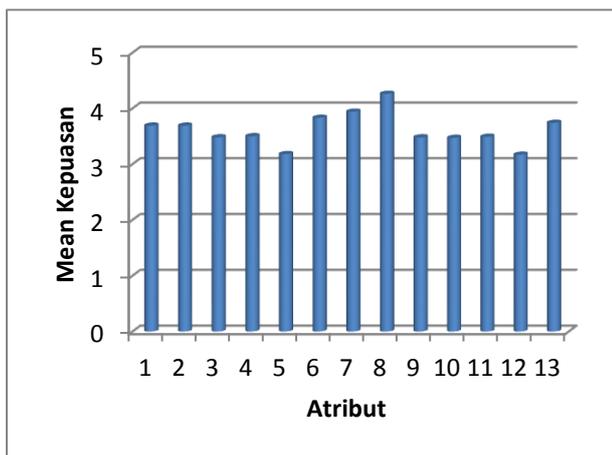
Dari tabel 1 dapat diketahui urutan prioritas atribut-atribut berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan, dimana semakin tinggi nilai atribut tersebut maka akan semakin diprioritaskan oleh konsumen.

Sedangkan berdasarkan tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Tingkat Kepuasan (*Customer Satisfaction Performance*)

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	
		Mean	%
1	Fasilitas fisik	3,69	73,8
2	Penampilan karyawan	3,69	73,8

3	Peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan	3,48	69,6
4	Akurasi dalam penagihan	3,5	70
5	Melakukan layanan pada waktu yang ditentukan	3,18	63,6
6	Panggilan cepat pelanggan	3,83	76,6
7	Kemudahan aksesibilitas layanan	3,94	78,8
8	Jam operasi yang nyaman	4,26	85,2
9	Lokasi yang nyaman untuk fasilitas layanan	3,48	69,6
10	Layanan yang nyaman	3,47	69,4
11	Pelayanan yang baik untuk pelanggan	3,49	69,8
12	Hubungan yang baik antara petugas dan pelanggan	3,17	63,4
13	Merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain	3,74	74,8



Gambar 2. Grafik Customer Satisfaction Performance

Dari tabel 2 dapat diketahui urutan prioritas berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan, dimana semakin tinggi nilai dari atribut maka akan semakin diprioritaskan oleh konsumen

Tabel 3. Penjabaran Customer Needs dalam Technical Respon

No	Customer Needs	Technical Respon (How's)
1	Fasilitas fisik	Fasilitas kerja
2	Penampilan karyawan	Penampilan Karyawan
3	Peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan	Prosedur kerja

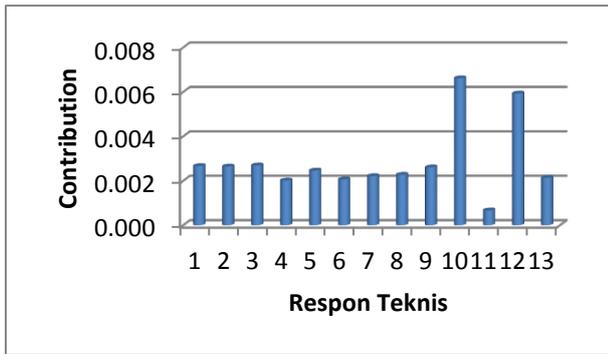
4	Akurasi dalam penagihan	Administrasi layanan
5	Melakukan layanan pada waktu yang ditentukan	Prosedur kerja
6	Panggilan cepat pelanggan	Operasional Layanan
7	Kemudahan aksesibilitas layanan	Kecepatan Layanan
8	Jam operasi yang nyaman	Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik
9	Lokasi yang nyaman untuk fasilitas layanan	Operasional Layanan
10	Layanan yang nyaman	Ketersediaan layanan
11	Pelayanan yang baik untuk pelanggan	Kenyamanan layanan
12	Hubungan yang baik antara petugas dan pelanggan	Pelayanan pelanggan
13	Merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain	Hubungan pelanggan

#### Analisa Respon Teknis

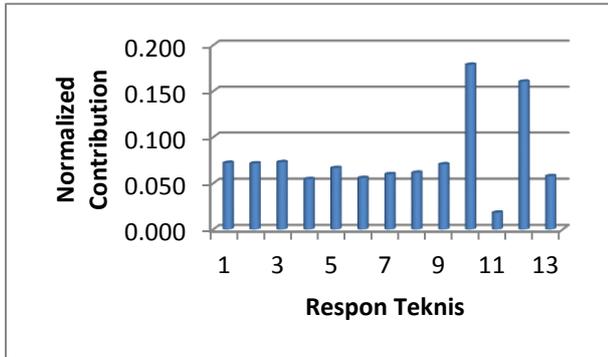
Pada bagian ini terdiri dari kontribusi, normalisasi dan target dari masing-masing respon teknis yang ingin dicapai. Respon teknis merupakan jawaban dari pihak PT Ngagel Tama Surabaya terhadap kebutuhan konsumen maka dalam analisa prioritas respon teknis perlu diperhatikan nilai kontribusi tiap-tiap respon teknis.

Tabel 4. Prioritas Technical Respon (Normalized Contribution)

No	Atribut	Contribution	Normalized Contribution
1	Fasilitas kerja	0.003	0.072
2	Hubungan pelanggan	0.003	0.072
3	Penampilan Karyawan	0.003	0.073
4	Pengelolaan ruang tunggu	0.002	0.056
5	Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik	0.002	0.067
6	Prosedur kerja	0.002	0.056
7	Pelayanan pelanggan	0.002	0.060
8	Kecepatan Layanan	0.002	0.061
9	Operasional Layanan	0.003	0.071
10	Administrasi layanan	0.007	0.179
11	Ketersediaan layanan	0.001	0.018
12	Kenyamanan layanan	0.006	0.016
13	Evaluasi kerja	0.002	0.058



Gambar 3. Grafik Contribution

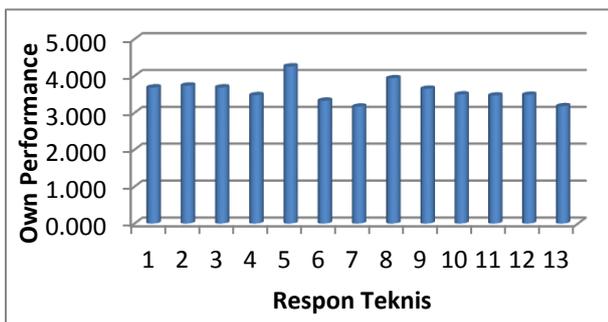


Gambar 4. Grafik Normalized Contribution

Selanjutnya menentukan *Own Performance*

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Own Performance*

No	Respon Teknis	<i>Own Performance</i>
1	Fasilitas kerja	3.690
2	Hubungan pelanggan	3.740
3	Penampilan Karyawan	3.690
4	Pengelolaan ruang tunggu	3.480
5	Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik	4.260
6	Prosedur kerja	3.330
7	Pelayanan pelanggan	3.170
8	Kecepatan Layanan	3.940
9	Operasional Layanan	3.655
10	Administrasi layanan	3.500
11	Ketersediaan layanan	3.470
12	Kenyamanan layanan	3.490
13	Evaluasi kerja	3.180

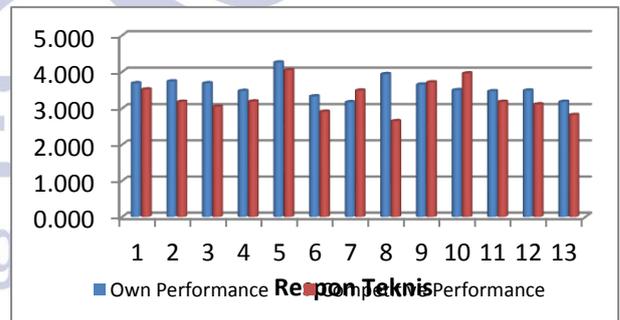


Gambar 5. Grafik *Own Performance*

Dalam usaha untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan di Daihatsu PT. Ngagel Tama Surabaya adalah dengan melakukan *benchmarking* (Patok Duga) terhadap bengkel yang lain. Dalam hal ini bengkel yang menjadi *benchmarking* adalah bengkel PT. B (Pesaing).

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Own Performance* dan *Competitive Performance*

No	Respon Teknis	<i>Own Performance</i>	<i>Competitive Performance</i>
1	Fasilitas kerja	3.690	3.520
2	Hubungan pelanggan	3.740	3.180
3	Penampilan Karyawan	3.690	3.050
4	Pengelolaan ruang tunggu	3.480	3.190
5	Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik	4.260	4.050
6	Prosedur kerja	3.330	2.910
7	Pelayanan pelanggan	3.170	3.490
8	Kecepatan Layanan	3.940	2.650
9	Operasional Layanan	3.655	3.715
10	Administrasi layanan	3.500	3.960
11	Ketersediaan layanan	3.470	3.180
12	Kenyamanan layanan	3.490	3.110
13	Evaluasi kerja	3.180	2.820



Gambar 6. Grafik *Own Performance* dan *Competitor Performance*

### Analisa Prioritas Respon Teknis

Bagian dari rumah kualitas yang perlu diperhatikan adalah bagian *matrix* prioritas respon teknis. Pada bagian ini terdiri dari kontribusi, normalisasi dan target dari masing-masing respon teknis yang ingin dicapai. Respon teknis merupakan jawaban dari pihak PT. Ngagel Tama Surabaya terhadap kebutuhan konsumen maka dalam analisa prioritas respon teknis perlu diperhatikan nilai kontribusi tiap-tiap respon teknis.

Tabel 7. Prioritas Respon Teknis

No	Respon Teknis	Normalized Contribution
1	Fasilitas kerja	0.072
2	Hubungan pelanggan	0.072
3	Penampilan Karyawan	0.073
4	Pengelolaan ruang tunggu	0.056
5	Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik	0.067
6	Prosedur kerja	0.056
7	Pelayanan pelanggan	0.060
8	Kecepatan Layanan	0.061
9	Operasional Layanan	0.071
10	Administrasi layanan	0.179
11	Ketersediaan layanan	0.018
12	Kenyamanan layanan	0.016
13	Evaluasi kerja	0.058

Berdasarkan prioritas respon teknis pada tabel 4, dapat diurutkan prioritas respon teknis berdasarkan *normalized contribution* sebagai berikut :

Tabel 8. Urutan prioritas respon teknis

Respon Teknis	Rangking
Administrasi layanan	1
Penampilan Karyawan	2
Fasilitas kerja	3
Hubungan pelanggan	4
Operasional Layanan	5
Pelatihan ketrampilan dan kemampuan mekanik	6
Kecepatan Layanan	7
Pelayanan pelanggan	8
Evaluasi kerja	9
Prosedur kerja	10
Pengelolaan ruang tunggu	11
Ketersediaan layanan	12
Kenyamanan layanan	13

Penentuan respon teknis mana yang perlu diambil oleh pihak manajemen dapat diketahui dengan melihat kontribusi dari masing-masing respon teknis tersebut. Semakin tinggi nilai kontribusi untuk suatu respon teknis maka respon teknis tersebut semakin diprioritaskan untuk segera direalisasikan. Adapun respon teknis yang perlu segera ditindak lanjuti dimulai dari 3 prioritas teratas sebagai tersebut :

- **Administrasi Layanan**  
administrasi layanan (0.179) dengan Memberikan pelatihan khusus kepada karyawan 1-2 bulan sekali, memberikan pelayanan yang nyaman kepada pelanggan, bagaimana menyikapi keluhan pelanggan.
- **Penampilan Karyawan**

Penampilan Karyawan (0.073), memberikan standar penampilan kepada semua karyawan. misal pada karyawan laki wajah tidak berminyak, rambut tidak melebihi krah baju, tersisir rapi. Memberikan dan mengenakan seragam kerja yang berbeda sesuai bidang pekerjaan. karena penampilan merupakan suatu sarana komunikasi antara sebagai karyawan dengan customer.

- **Fasilitas kerja**  
Fasilitas Kerja (0.072) Perlunya fasilitas tempat kerja yang lengkap khususnya era mobil-mobil dengan teknologi computer dapat ditangani dengan baik, menyediakan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang menyenangkan bagi karyawan. Misalnya kebersihan fasilitas tempat ibadah, jaminan pengobatan jika terjadi kecelakaan kerja, Mendapatkan Reward jaminan hari tua dan lain sebagainya.

## PENUTUP

### Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh pihak bengkel PT. Ngagel Tama Surabaya berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan (tingkat kepentingan konsumen) PT. Ngagel Tama Surabaya oleh konsumen, adalah penampilan karyawan (3.83), fasilitas fisik (3.79), melakukan layanan pada waktu yang ditentukan (3.79), merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain (3.76), dan peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan (3.66).
- Cara meningkatkan kinerja bengkel PT. Ngagel Tama Surabaya berdasarkan metode QFD adalah administrasi layanan (0.179), Penampilan Karyawan (0.073), Fasilitas Kerja (0.072), Hubungan Pelanggan (0.072), Operasional Layanan (0.071).

### Saran

Dari penelitian ini yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- Sebaiknya pihak PT. Ngagel Tama Surabaya melakukan pengembangan produk jasa dengan memperhatikan urutan prioritas berdasarkan prosedur kualitas hasil pengolahan dan analisis *Quality Function Deployment* (QFD) agar bisa mendekati dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.
- Agar konsumen tetap merasa puas terhadap pelayanan PT. Ngagel Tama Surabaya sebaiknya dalam pengembangan jasa

selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas seperti administrasi layanan, kenyamanan layanan, evaluasi kerja, operasional layanan, dan prosedur kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Khoirul. 2012. Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Surabaya. Skripsi pada Fakultas Teknik. Universitas Negeri Surabaya
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How to make QFD Work of You*, New York: Addition Wesley Publishing Company.
- Engel, J.F. et.al., 1994, Consumer Behavior, Jilid 1, Alih Bahasa Budiyanto,. Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta.Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Engel, James F, et al. 1990. *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X. Budiyanto. *Perilaku Konsumen*, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fatkuroji, Nanang. 2012. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) di PT United Motors Centre (UMC) Surabaya. Skripsi pada Fakultas Teknik: Universitas Negeri Surabaya.
- Ghozali I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Penerbit: Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994. Introduction to Total Quality, Quality,. Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall. International Inc.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation*., Control. Ed. 8, New jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, M. 2009. *Ekonomika Indonesia : Dinamika Lingkungan Bisnis di Tengah Krisis Global*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi. Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 1997. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka Cipta.
- Taylor, S.A. and Baker, T.L. 1994. An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Formation of Consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70, 163-178.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publisng.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang – Undang No.8 tahun 1999 mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam pelaku usaha tentang perlindungan konsumen salah satunya
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.