

ABSTRAK

CV Duta Victory Raya merupakan salah satu sub-dealer sepeda motor Honda, pada periode tahun 2020 penjualan pada dealer ini mengalami penjualan yang tidak stabil dimana adanya kenaikan dan penurunan, selain itu penjualan berulang masih dibawah angka 10%. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan konsumen terhadap pelayanan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). Data primer melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner konsumen. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik slovin dengan sampel 95 responden, data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan program SPSS 25. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan konsumen CV Duta Victory Raya terhadap kinerja kualitas pelayanan, dengan perbandingan antara kinerja pelayanan dan harapan konsumen adalah 97.80%. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada CV Duta Victory Raya masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan konsumen; *quality function deployment, house of Quality*



ABSTRACT

CV Duta Victory Raya is one of the sub-dealers for Honda motorcycles. In the 2020 period sales at this dealer experienced unstable sales where there were increases and decreases besides that recurring sales were still below 10%. So this study aims to determine the level of satisfaction and consumer expectations of service. The method used in this research is the Quality Function Deployment (QFD) method. Primary data collect data using consumer questionnaires. The sampling method used the solving technique with a sample of 95 respondents. The data in this study were analyzed using the SPSS 25 program. Data analysis in this study included validity and reliability tests. The result of the study showed that the value of the level of consumer satisfaction of CV Duta Victory Raya on service quality performance, with a comparison between service performance and consumer expectations, is 97.80%. Thus, the quality of service at CV Duta Victory Raya is in the very satisfactory category.

Keywords: *service quality; customer satisfaction; quality function deployment, house of quality*

