

Abstrak

Judul : Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan dengan Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada PT. Dinar Makmur Karawang

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Dinar Makmur Karawang dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan strategi pelayanan yang sesuai. Dengan menganalisis suara pelanggan (Voice of Customer) melalui kuesioner dan studi literatur, penelitian ini mengidentifikasi atribut-atribut kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QFD dapat membantu PT. Dinar Makmur Karawang meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan memprioritaskan atribut-atribut yang paling penting bagi pelanggan.

Kata Kunci : QFD, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, PT. Dinar Makmur Karawang.



Abstract

Title : Efforts to Improve Customer Satisfaction by Implementing Quality Function Deployment (QFD) Method at PT. Dinar Makmur Karawang.

This study aims to improve customer satisfaction at PT. Dinar Makmur Karawang by using the Quality Function Deployment (QFD) method. QFD is used to identify customer needs and develop appropriate service strategies. By analyzing the Voice of Customer through questionnaires and literature studies, this study identifies key attributes that affect customer satisfaction. The results show that the implementation of QFD can help PT. Dinar Makmur Karawang improve service quality and customer satisfaction by prioritizing the most important attributes for customers.

Keywords : QFD, Customer Satisfaction, Service Quality, PT. Dinar Makmur Karawang.

