

## APLIKASI METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PENGECATAN

Diah Wulandari<sup>1</sup>, Purwaningasminarti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
Jl. Ketintang, Surabaya 60231  
Email : diahwulandari@unesa.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Mengetahui kualitas pelayanan apa yang perlu ditingkatkan oleh pihak bengkel Surya Jaya Motor terhadap konsumennya; Mengetahui cara meningkatkan kinerja bengkel Surya Jaya Motor berdasarkan metode QFD. Metode penelitian yang digunakan adalah *questionnaire* dan wawancara, sebanyak 20 responden yang terdiri dari pemilik bengkel dan pelanggan bengkel. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode eksplanatory riset. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara meningkatkan kinerja bengkel Surya Jaya Motor berdasarkan metode QFD yaitu dalam hal non teknis dengan membuat *Industry Customer Report (ICR)* yang berbasis *Online Survey-Problem Analysis*. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penyebaran kuisioner yang telah diolah.

**Kata kunci :** Pengecatan, Kualitas Pelayanan, *Questionnaire*, *Quality Function Deployment (QFD)*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dan persaingan dunia industri yang semakin ketat, menuntut agar setiap perusahaan selalu melakukan peningkatan kualitas produknya. Sebagai penunjang program jangka panjang perusahaan maka pengendalian kualitas sangat diutamakan oleh perusahaan. Pelayanan yang optimal bermanfaat untuk mempertahankan eksistensi, meraih laba, dan meningkatkan daya saing. Pada akhirnya dapat menjawab tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen yang semakin meningkat. Kualitas layanan yang diberikan adalah alat untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan yang kemudian berpengaruh pada kesetiaan terhadap produk yang dipasarkan.

Pada persaingan pasar khususnya di daerah Surabaya banyak tantangan yang semakin ketat dan pelanggan yang selektif dan berpengetahuan. Tantangan seperti ini menjadikan para pelaku bisnis berusaha lebih untuk mempertahankan eksistensi perusahaan dengan melakukan perubahan dan perbaikan. Oleh karena itu diperlukan alternatif strategi bersaing (*strategi in competition*) yang tepat agar dapat bersaing dengan kompetitor yang lainya.

Strategi bersaing yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis khususnya pada industri jasa diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan. Setiap pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara membandingkan yang mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan (*expected service*). Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Hal semacam ini bila tidak direspon dengan baik dan cepat oleh pihak pengelola jasa akan berdampak pada turunnya minat pada pelanggan untuk datang dan menggunakan jasa yang ditawarkan.

Seperti halnya bengkel Surya Jaya Motor (SJM) yang berlokasi di Jl. Raya Bridjen Katamso no.19 Brebek Waru Sidoarjo, Bengkel ini bekerja sama dengan 28 asuransi di Surabaya diantaranya: ASS Jasa Raharja Putra, ASS Ramaya, ASS Tripa Kusuma, ASS Mnc, Ass Jasa Tania, dll dan memiliki total 80 karyawan dengan ijin usaha yang bergerak di bidang pengecatan mobil, dan body repair mobil pribadi sampai col diesel dan truk memiliki peluang usaha yang besar dan berkembang.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen pihak bengkel belum bisa dikatakan maksimal, hal ini bisa dilihat dengan masalah-masalah yang ada. Didapati konsumen yang mengeluh karena penanganan di bengkel tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, waktu pengerjaan yang lama mengakibatkan ketidakpuasan konsumen.

Sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, sarana dan prasarana yang lengkap bukan segalanya dalam memenangkan persaingan untuk merebut pangsa pasar, namun juga harus

memberikan kinerja yang baik terhadap pelanggan. Peneliti berharap dapat memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dialami oleh bengkel SJM.

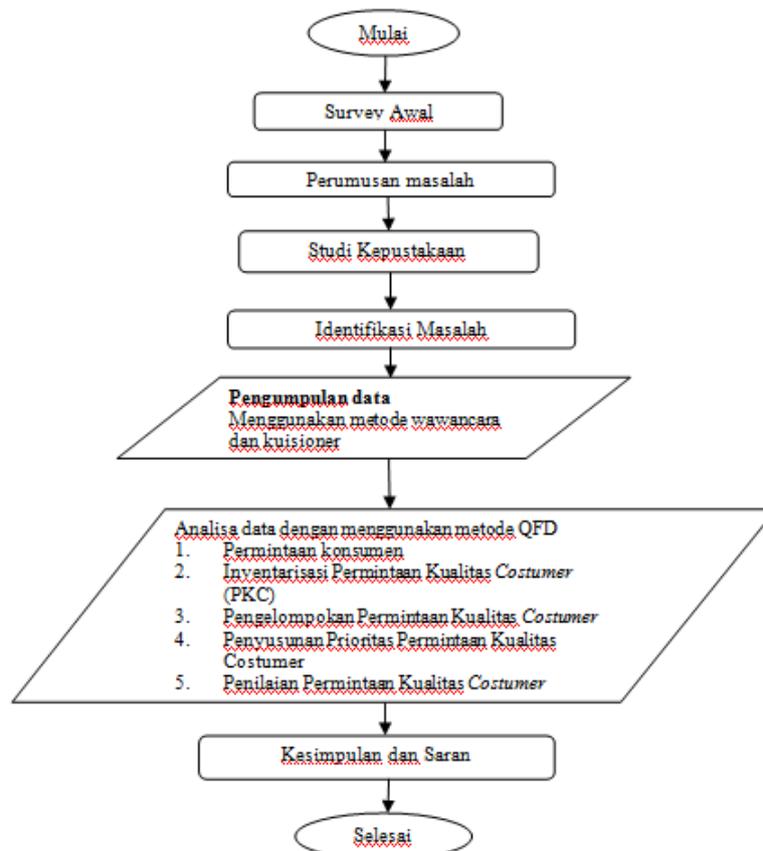
Melihat permasalahan diatas perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas terhadap kualitas layanan bengkel dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment). Dimana metode QFD memiliki beberapa keunggulan yaitu menganalisa kinerja kualitas layanan perusahaan yang utama untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, memusatkan bahwa kebutuhan pelanggan dipahami dan proses desain didorong oleh kebutuhan pelanggan yang obyektif.

Dengan demikian maka peneliti ingin melakukan penelitian di bengkel pengecatan dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pengecatan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) di Bengkel Surya Jaya Motor Sidoarjo”

## 2. METODE PENELITIAN

Sasaran penelitian ini adalah customer body repair bengkel Surya Jaya Motor (SJM) yang berlokasi di Jl. Raya Bridjen Katamso no.19 Brebek Waru Sidoarjo. Sampel yang diambil oleh peteliti sebanyak 20 responden, karena untuk bisa menggambarkan kebutuhan konsumen sampai sekitar 90% adalah dengan cara melakukan sebanyak 20 wawancara responden. Ini berdasarkan pada penelitian suatu produk *picnic coolers* oleh Griffin dan Houser (Ulrich & Eppinger, 1995). Dalam pengambilan data peneliti melakukan pemberian kuisisioner kepada responden dan responden diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui keinginan-keinginan dan kebutuhan mereka terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel Surya Jaya Motor.

Rancangan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1 Skema Penelitian

## **2.1. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk melihat *customer* dalam proses peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel Surya Jaya Motor, diperlukan suatu proses pencarian data tentang apa saja yang menjadi tuntutan pasar . Tuntutan pasar tersebut bisa digali dari keinginan dan kebutuhan *customer* (mekanik bengkel SJM ).

Untuk dapat menjangkau keinginan dan kebutuhan *customer* diperlukan suatu metode untuk melakukannya. Metode yang biasa digunakan adalah wawancara atau *questionnaire*. Dengan memperhatikan biaya dan waktu yang diperlukan, maka dipilih metode *questionnaire* untuk mendapatkan data-data dari *customer*.

## **2.2. Analisa data menggunakan metode QFD**

### **2.2.1. Permintaan Konsumen**

Data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran 20 buah *questionnaire* yang disebarkan kepada *customer* bengkel SJM. Data *customer* yang sudah terkumpul maka akan dilakukan inventarisasi permintaan *customer*.

### **2.2.2. Inventarisasi Permintaan Kualitas *Customer* (PKC)**

Pada tahap ini dilakukan inventarisasi permintaan *customer*, sehingga didapatkan data “Permintaan Kualitas *Customer* (PKC)” atau “ Voice Of *Customer* (VOC)” berdasarkan skor tertinggi dari pilihan *customer*. Apabila ditemukan beberapa PKC yang mirip dengan lainnya, sehingga beberapa PKC yang mirip diambil salah satu sebagai PKC yang mewakilinya.

### 2.2.3. Pengelompokan Permintaan Kualitas *Customer*

Dari hasil “Permintaan Kualitas *Customer* (PKC)” yang didapat dari permintaan *customer*, maka ada beberapa diantaranya yang dapat dibagi dalam kelompok-kelompok berdasarkan kesamaan atau kemiripan fungsinya.

### 2.2.4. Penyusunan Prioritas Permintaan Kualitas

Penyusunan prioritas PKC didasarkan pada karakteristik komponen di bagian atas *Design Deployment Matrix* (Cohen:95), kemudian tim pengembang menentukan masing-masing hubungan antara karakteristik komponen dan baris *Substitute Quality Characteristic* (SQC)nya. Sehingga nilai prioritas masing-masing SQC (dari kolom matriks *House Of Quality*) dikalikan dengan nilai hubungan karakteristik komponen dan SQC akan menghasilkan nilai prioritas karakteristik komponen. Sehingga untuk pilihan yang paling banyak maka pilihan tersebut adalah merupakan prioritas. Dalam hal ini, dari hasil data kuisisioner yang ada dibuat skala prioritas PKC.

### 2.2.5. Penilaian Permintaan Kualitas *Customer*

Pada tahap ini, dilakukan penilaian terhadap PKC dengan membandingkan masing-masing PKC pada sebuah matriks. Perbandingan antara PKC yang satu dengan PKC yang lain didasarkan pada skala prioritas.

Adapun nilai perbandingan yang diberikan ada 3, yaitu :

- Nilai 1 menyatakan jika kurang penting
- Nilai 2 menyatakan jika sama penting
- Nilai 3 menyatakan jika lebih penting

### 2.2.6. Rancangan Produk ( *Product Planning* )

Fase rancangan produk ini bertujuan untuk mendapatkan *Substitute Quality Characteristic* (SQC) atau *technical response* atau *Performance* Kualitas Kontruksi (PKK) beserta nilai prioritasnya. Data input pada fase ini adalah kebutuhan konsumen ( *customer needs*) atau permintaan kualitas *customer* (PKC) yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada *customer* bengkel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan pada fase ini adalah pertimbangan *performance* kualitas kontruksi, cara optimasi dan matriks atap, perbandingan antara PKC dan PKK, penentuan ranking (bobot) dari permintaan kualitas, rancangan proses penyusunan rumah mutu (HoQ), kesimpulan prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan bengkel SJM.

### 2.2.7. Rancangan Proses Penyusunan Rumah Mutu (HoQ)

Dari aplikasi dari *Quality Function Deployment* (QFD) dapat disusun House of Quality (HoQ) yang berisi tentang urutan prioritas, target kontruksi serta pemenuhan permintaan kualitas.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil Penelitian

Pada tahap ini data yang dikumpulkan ialah data-data yang bersifat kualitatif, yaitu berupa informasi mengenai atribut tingkat pelayanan jasa pengecatan bengkel Surya Jaya Motor (SJM) berlokasi di Jl. Raya Bridjen Katamso no.19 Brebek Waru Sidoarjo yang diperoleh dari hasil kuisisioner dan wawancara. Data-data yang diperlukan untuk tahap berikutnya yaitu pembuatan kuisisioner. Dan ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada fasilitas dan kinerja yang ada pada pelayanan jasa pengecatan kendaraan di bengkel Surya Jaya Motor (SJM).

Penyebaran kuisisioner dan wawancara secara perorangan dapat dianggap mencukupi, dalam arti yang cukup menggambarkan kebutuhan konsumen sampai sekitar 90% adalah sebanyak 20 wawancara. Ini berdasarkan pada penelitian suatu produk *picnic coolers* oleh Griffin dan Houser (Ulrich & Eppinger, 1995). Pengambilan data dengan pemberian kuisisioner dan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan jumlah 20 responden yaitu pelanggan bengkel. Dalam proses pengisian kuisisioner tentunya didampingi oleh peneliti. Dari 20 kuisisioner yang diisi oleh pelanggan bengkel semuanya telah memenuhi persyaratan.

### 3.2. Analisa Data Menggunakan Metode QFD

Sebelum peneliti melakukan penyebaran kuisisioner, terlebih dahulu *survey* lapangan untuk mengetahui kondisi yang ada di bengkel dengan melakukan wawancara terlebih dahulu pada pihak bengkel

dan customer. Dari hasil wawancara kemudian diolah apa saja yang perlu ditingkatkan dan *complain-complain customer* terhadap bengkel dalam bentuk kuisioner.

Dari kuisioner yang kembali, data yang didapat kemudian dirangkum untuk dijadikan dasar dalam membuat “Permintaan Kualitas Customer” (PKC) atau “Voice Of Cutomer”(VOC). Permintaan Kualitas Customer (PKC) dijelaskan bahwa setiap kualifikasi pertanyaan diketahui jumlah responden.

Contoh : Pada pertanyaan nomor 1 untuk kualitas cat yang diharapkan dengan kategori jawaban sangat baik, baik, dan sedang memiliki jumlah responden 20, yang mana semua responden mengharapkan kualitas yang sangat baik. Kemudian dari Permintaan Kualitas Customer (PKC), maka bisa disusun daftar permintaan kualitas customer yang didasarkan skor tinggi dari pilihan customer untuk setiap poin pertanyaan yang berupa investarisasi permintaan kualitas customer. Setelah itu dilakukan pengelompokan Permintaan Kualitas Customer (PKC) meliputi pengelompokan dari segi Estetika, Pelayanan, Personal, dan Ekonomis.

Pada tahap ini, dilakukan penilaian terhadap PKC dengan membandingkan masing-masing PKC pada sebuah matrix. Perbandingan antara PKC yang satu dengan PKC yang lain didasarkan pada skala prioritas. Dimana tingkat kepentingan yang berlaku antara 1 sampai dengan 3. *Score* 3 = Lebih Penting, 2 = Sama Penting, 1 = Kurang Penting, angka *score* 3; 2; dan 1 ditentukan berdasarkan pemilihan *customer* dan persepsi peneliti tentang tingkat kepentingan PKC. Pemberian *score* ini yang bertujuan untuk mengetahui prioritas apa saja yang tergolong dalam kategori kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Dari *Customer needs* pada kolom *horizontal* dan *vertical* akan didapatkan sebuah hubungan sebagai berikut :

Kolom nomor 1”kualitas cat yang diharapkan sangat baik” pada baris *vertical* dihubungkan dengan kolom nomor 2 ”warna cat yang paling disukai adalah warna gelap” pada baris *horizontal* menunjukkan hubungan yang lebih penting dengan *score* 3, kemudian *score* yang diperoleh dari keseluruhan PKC dijumlahkan dengan nilai 38.

Dari perbandingan antara PKC - PKC dapat disusun prioritas kebutuhan konsumen Permintaan dikatakan permintaan ”primer” apabila jumlah *score* :  $n \geq 35$

Permintaan dikatakan permintaan ”sekunder” apabila jumlah *score* :  $31 \leq n \leq 34$

Permintaan dikatakan permintaan ”tersier” apabila jumlah *score* :  $n \leq 30$ , penentuan nilai n sesuai teori *Design Deployment Matrix* (Cohen, 1995) tentang prioritas kebutuhan konsumen.

Pada tahap ini dilakukan Penterjemahan PKC ke dalam PKK yang dapat dilihat pada tabel 1 pertimbangan *Performance* Kualitas Kontruksi (PKK).

**Tabel 1. Penyusunan Prioritas PKC**

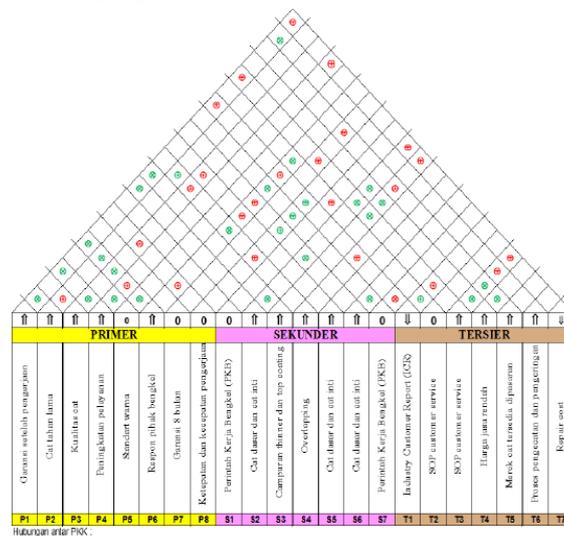
No	PKC	Score	URUTAN PKC BERBASIS SCORE	Score	Prioritas
1	Kualitas cat yang diharapkan sangat baik	38	Adanya garansi setelah proses pengerjaan kendaraan	41	Primer
2	Warna cat yang paling disukai adalah warna gelap	33	Warna cat perlu tahan lama agar yang dibersihkan pengerjaan ulang	39	
3	Setelah pengerjaan selesai warna cat jalan dan mengkilap	32	Kualitas cat yang diharapkan sangat baik	38	
4	Dibutuhkan proses pengerjaan singkat gresam dipanel	34	Perlu dibuktikan pengetahuan pelayanan customer	37	
5	Warna gelap adalah warna standar kendaraan	36	Warna gelap adalah warna standar kendaraan	36	
6	Warna terang adalah warna standar kendaraan	32	Respon plink bengkel terhadap keluhan customer baik	36	
7	Tidak sesuai warna mencokok	32	Garansi yang diberikan ke customer selama 8 bulan	36	
8	Warna cat perlu tahan lama agar yang dibersihkan pengerjaan ulang	39	Kelengkapan dan kecepatan proses pengerjaan baik	35	
9	Kelengkapan dan kecepatan proses pengerjaan baik	35	Dibutuhkan proses pengerjaan singkat gresam dipanel	34	Sekunder
10	Perlu dibuktikan pengetahuan pelayanan customer	37	Warna cat yang paling disukai adalah warna gelap	33	
11	Adanya pemberitahuan lewat telepon ke customer	30	Setelah pengerjaan selesai warna cat jalan dan mengkilap	32	
12	Perkaya keluhan tapi tidak terlihat sering	30	Warna terang adalah warna standar kendaraan	32	
13	Respon plink bengkel terhadap keluhan customer baik	36	Tidak sesuai warna mencokok	32	
14	Adanya garansi setelah proses pengerjaan kendaraan	41	Pengerjaan pengerjaan berdasarkan saran plink bengkel	31	
15	Garansi yang diberikan ke customer selama 8 bulan	36	Perkaya keluhan tapi tidak terlihat sering	30	
16	Pengerjaan pengerjaan berdasarkan saran plink bengkel	31	Adanya pemberitahuan lewat telepon ke customer	30	
17	Setelah proses pengerjaan selesai warna terang dan gresam	25	Setelah proses pengerjaan selesai warna terang dan gresam	25	Tersier
18	Pengerjaan cat kendaraan sebanyak 1 kali	20	Harga jasa pengerjaan adalah murah	24	
19	Harga jasa pengerjaan adalah murah	24	Pengerjaan cat kendaraan sebanyak 1 kali	20	
20	Harga pengerjaan per panel dan fill body tidak perlu dibayar sama	20	Harga pengerjaan per panel dan fill body tidak perlu dibayar sama	20	

Hubungan Pertimbangan *Performance* Kualitas Kontruksi dengan Prioritas PKC adalah untuk mengetahui komponen-komponen apa saja yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel. Contoh : nomor 1 adanya garansi setelah proses pengerjaan kendaraan dalam penterjemahan Bahasa teknik atau pertimbangan *Performance* Kualitas Kontruksi (PKK) maka dikategorikan dalam SOP *customer service* yang akhirnya akan mengarah pada jaminan yang disediakan oleh bengkel.

Selanjutnya pembuatan optimasi dan matriks dapat dilihat pada tabel 2. Pertimbangan *Performance* Kualitas Kontruksi (PKK) “Garansi setelah pengerjaan “ menunjukkan hubungan positif sekali

dikarenakan *customer* menginginkan garansi yang lebih dari 6 bulan menjadi 8 bulan. Cat tahan lama menunjukkan hubungan yang positif dengan kualitas cat dikarenakan *customer* menginginkan ketahanan cat yang lama. Ketepatan dan kecepatan pengerjaan menunjukkan hubungan yang positif dengan perintah kerja bengkel karena pengerjaan langsung terfokus pada kerusakan sehingga *customer* tidak menunggu lama. Cat dasar dan cat inti dengan campuran thinner, top coating menunjukkan hubungan yang positif sekali karena *customer* mengharapkan hasil yang bagus. Harga jasa rendah menunjukkan hubungan yang positif sekali dikarenakan selain *customer* menginginkan hasil yang bagus, harga juga menjadi pertimbangan (harga bersaing).

**Tabel 2. Optimasi dan Segitiga Matriks Performance Kualitas Kontruksi (PKK)**



Setelah mengetahui hubungan Antara technical response dengan customer needs selanjutnya disusun perbandingan PKC-PKK. Berdasarkan perbandingan PKC – PKK “kualitas cat yang diharapkan sangat baik” dengan “SOP *customer service*” memiliki nilai hubungan yang kuat dengan klasifikasi nilai 9.

Pada langkah berikut dilakukan penentuan ranking (bobot) dari permintaan kualitas. Berdasarkan tabel 3 nomor 1 “kualitas cat yang diharapkan sangat baik” dengan “SOP *Customer Service*” memiliki nilai 342 yang didapat dari perkalian nilai symbol 9 dengan penilaian PKC 38, kemudian jumlah keseluruhan diperoleh hasil 2772. Hasil bobot PKK diurutkan dari nilai yang tertinggi ke rendah untuk mendapatkan urutan prioritas apa yang paling utama dan seterusnya. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui pengelompokan kebutuhan yang masuk dalam kebutuhan primer, sekunder, dan tersier.

**Tabel 3. Penentuan Ranking dari permintaan kualitas**

PKC - PKK	PKC - PKK																				
	PRIMER							SEKUNDER							TERSIER						
1. Standar warna Bengkel	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
2. Cat tahan lama	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
3. Kualitas cat	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
4. Peningkatan selip asin	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
5. Standart warna	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
6. Respon rilak bengkel	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
7. Umum 8 bulan	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
8. Ketepatan dan kecepatan pengerjaan	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
9. Perintah Kerja Bengkel (PKB)	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
10. Cat dasar dan cat inti	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
11. Campuran thinner dan top coating	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
12. Coverlap ng	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
13. Cat dasar dan cat inti	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
14. Cat dasar dan cat inti	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
15. Perintah Kerja Bengkel (PKB)	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
16. Industry Customer Report (ICR)	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
17. SOP standar service	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
18. SOP standar service	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
19. Harga jasa rendah	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
20. Merek cat tersedia di pasaran	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
21. Time pengerjaan dan pengerjaan	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
22. Reparasi	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342

**KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan analisa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya garansi, kepuasan *customer* setelah pengerjaan, harga terjangkau, interval garansi ditingkatkan awalnya 6 bulan menjadi 8 bulan, warna cat tahan lama, ketersediaan warna cat, pengerjaan

rekomendasi dari pihak bengkel, sedikit *complain* dari *customer*, hasil pengerjaan warna harus mengkilap, Penanganan kerusakan yang tepat, ketepatan dan kecepatan proses pengerjaan, proses pengeringan

2. Cara meningkatkan kinerja bengkel Surya Jaya Motor dengan menggunakan metode QFD yaitu dalam hal non teknis peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan cara membuat *Industri Customer Report (ICR)* yang berbasis *Online Survey-Problem Analysis*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 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.
- Fatkhurijal, Masjudin. 2007. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Bengkel Sepeda Motor Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Yamaha Mandala Motor Jl.Mayjend Sungkono No.4 Surabaya*
- Gasperz. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Goetsch, David. L & Davis Stanley B. 2002. *Manajemen Mutu Total*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Gunadi. 2008. *Teknik Bodi Otomotif Jilid 3 untuk SMK*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Haming, Murdifin & Nurnajamuddin, Mahfud. 2007. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Juliandi, Azuar. 2007. *Pengujian Validitas dan Relibilitas*. Diambil pada tanggal 5 Mei 2015 dari <http://www.azuarjuliandi.com/>.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Manajemen*. Sevent Edition. New Jersey:Prentice-Hall Inc.
- Kottler, Philip. Amstrong Garry. 1996. *Principles Of Marketing Engelwood Cliffs*: NJ Prentice Hall.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walpole, Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.