

ABSTRAK

Bhinneka *Shuttle* Cirebon merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi perjalanan antar-kota yang juga berorientasi terhadap kepuasan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan. Hal terpenting dalam sebuah kualitas pelayanan adalah merealisasikan akan kebutuhan-kebutuhan dari konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut jasa yang harus di prioritaskan oleh jasa transportasi Bhinneka *Shuttle* Cirebon agar dapat memenuhi keinginan konsumen sesuai dengan kemampuan perusahaan untuk selanjutnya dikembangkan dan dievaluasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Sampel sebanyak 79 responden diperoleh dengan teknik *sampling non probability – purposive sampling*. Sementara pengumpulan datanya dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner dan observasi. QFD yang dimaksud adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan pelayanan Bhinneka *Shuttle* Cirebon. Berdasarkan survey terdapat 22 atribut *customer requirements* yang disampaikan oleh konsumen, dan terdapat 13 atribut *technical requirements* yang disampaikan oleh pihak perusahaan melalui wawancara. Masing-masing atribut diurutkan berdasarkan nilai *relative factor* terbesar diperoleh pada atribut implementasi sistem evaluasi kepuasan pelanggan yaitu 21,68%, kemudian diikuti oleh atribut pengadaan layanan informasi keluhan 24 jam 11,57% dan atribut kinerja layanan secara teratur sebesar 9,85%.

Kata kunci: Manajemen kualitas, *Quality Function Deployment*, Kualitas Jasa.

ABSTRACT

Bhinneka Shuttle Cirebon is a company engaged in inter-city travel transportation services that are also oriented to the satisfaction and comfort of passengers on the trip. The most important thing in a quality service is to realize the needs of consumers. This study aims to determine the service attributes that must be prioritized by the Bhinneka Shuttle Cirebon transportation services in order to fulfill consumer pretension based on the company's ability to subsequently be developed and evaluated. The research method used in this research is descriptive analysis method and the analytical tool used in this study is Quality Function Deployment (QFD). A sample of 79 respondents was obtained by non probability sampling technique - purposive sampling. While the data collection is done by means of interviews, questionnaires and observations. The QFD in question is a structured method used in the planning and development process of the Bhinneka Shuttle Cirebon service. Based on the survey there are 22 customer requirements attributes delivered by consumers, and there are 13 attributes of technical requirements that are conveyed by the company through interviews. Each attribute is sorted by the largest relative factor value obtained on the attribute of the implementation of the customer satisfaction evaluation system, which is 21.68%, followed by attributes of the procurement of 24-hour complaint information service 11.57% and service performance attributes regularly at 9.85%.

Keyword: Quality Management, Quality Function Deployment, Service Quality.