

## **ABSTRAK**

Muhammad Rifqi Fitrah Fawwas - 1304263

Rofi Rofaida, SP., M.Si., Dr. Mokh. Adib Sultan, M.T.

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah tentang bagaimana kualitas jasa taksi Blue Bird yang diberikan kepada konsumennya. Kualitas jasa dinilai penting karena cukup memberikan dampak terhadap citra perusahaan Blue Bird itu sendiri. Standar operasional jasa seringkali tidak diperhatikan oleh para pengemudi itu sendiri, padahal standar operasional jasa ini lah yang menjadi acuan bagi kualitas jasa yang diberikan itu sendiri. Maka dari itu dalam penelitian ini membahas tentang usaha peningkatan atau pengembangan kualitas jasa yang diberikan oleh pengemudi taksi Blue Bird kepada konsumennya menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Dengan melakukan penelitian menggunakan penelitian ini menggunakan metode mixed methods. Karena penelitian ini menggunakan 2 metode secara bersamaan, yaitu metode kualitatif pada saat mewawancarai pihak pihak terkait dan menjadikannya atribut pernyataan yang dicantumkan dalam kuisioner yang datanya akan diolah secara kuantitatif. Populasi dari konsumen Blue Bird itu sendiri sekitar 8.5 juta konsumen yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dan sample yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang, namun untuk mengurangi kesalahan maka akan digunakan sample sebanyak 110 orang. Data yang telah didapatkan dari hasil penyebaran kuisioner akan dianalisis oleh metode *Quality Function Deployment* yang nantinya akan dibuat *House of Quality* yang akan menafsirkan apa saja yang konsumen butuhkan dan akan diselaraskan dengan strategi dari perusahaan itu sendiri. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa strategi yang paling cocok dengan keinginan konsumen adalah mengadakan pelatihan SOP jasa, karena mayoritas responden mengedepankan kenyamanan saat menggunakan taksi.

**Kata kunci : Kualitas jasa, Quality Function Deployment**

## ABSTRACT

Muhammad Rifqi Fitrah Fawwas - 1304263

Rofi Rofaida, SP., M.Si., Dr. Mokh. Adib Sultan, M.T.

*In this study, the main focus is about how service quality that Blue Bird taxi gave to their customer. Service quality is important because it has given enough impact for Blue Bird's image. Oftenly, drivers have not much pay attention on this service standard operation case, which service standard operation is the main reference for a good service quality. So, in this study will study about service quality development that Blue Bird has given by their driver to their customer by Quality Function Deployment method.*

*This study uses mixed methods. Because it uses two methods at the same time, first method is qualitative on interviewed which the result will be an attribute on questioner that will collect data from customer and second method is quantitative that will analyze interviewed result into data. The population of Blue Bird's customer is about 8.5 million that spread around Indonesia, and 100 customer will be the representative for this study, but in order to subtract error, population of sample will be 110 customer. Collected data will be analyzed by Quality Function Deployment method and from that will build House of Quality which will describe what customer needs and how firm fulfill customer needs. Result of this study explain that the best strategy that exact with customer needs is organizing a Standard Operating Procedure training of service quality, because most responder is focused with comfort when they drove with taxi.*

**Keyword : Service Quality, Quality Function Deployment method**