

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

Skripsi Strata 1 Program Studi Teknik Industri
Semester Ganjil 2019/2020

**MENENTUKAN ATRIBUT LAYANAN BENGKEL NASMOCO DEMAK UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE KANO**

***DETERMINING THE ATTRIBUTES OF NASMOCO DEMAK WORKSHOP
SERVICES TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION WITH KANO METHOD***

Anwar Azhari Utama Putra

NIM : 17.04.61.0002

Abstrak

Selama ini dealer Nasmoco telah melakukan program untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan evaluasinya pada purna jual khususnya bengkel, namun hanya terbatas pada tingkat kepuasan pelanggan saja. Nasmoco belum mengidentifikasi kepuasan konsumen, yang mana mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa-jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Penelitian untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan Nasmoco dan mengetahui nilai dari setiap atribut-atribut pelayanan terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan Nasmoco.

Penggunaan Model Kano dalam proses pemilihan atribut dengan memperhatikan pengaruh dari masing-masing kebutuhan pada tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan melalui *Focus Group Discussion* maka penelitian ini mendiskripsikan *voice of customer* yang dikategorikan melalui pendekatan teori yang ada dengan metode kuesioner. Data kuesioner tersebut akan diolah dengan metode Kano dan hasilnya menjadi saran untuk *improvement* di area bengkel Nasmoco Demak.

Atribut layanan bengkel Nasmoco Demak dikategorikan dalam satu tingkatan Model Kano, yaitu *must be*. Atribut yang termasuk dalam kategori *Must be* yaitu; Kemudahan mendapat jadwal *service*, kemudahan menghubungi bengkel, waktu tunggu sebelum

dilayani SA, lama waktu *service*, penjelasan SA & estimasi *service*, fasilitas bengkel, pelayanan saat serah terima, dan hasil *service*.

Kata kunci: *atribut, model kano, attractive, one dimensional, must be, tingkat kepuasan pelanggan*

Semarang, 29 Januari 2020

Pembimbing

(Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T.)

NIDN : 0028047401