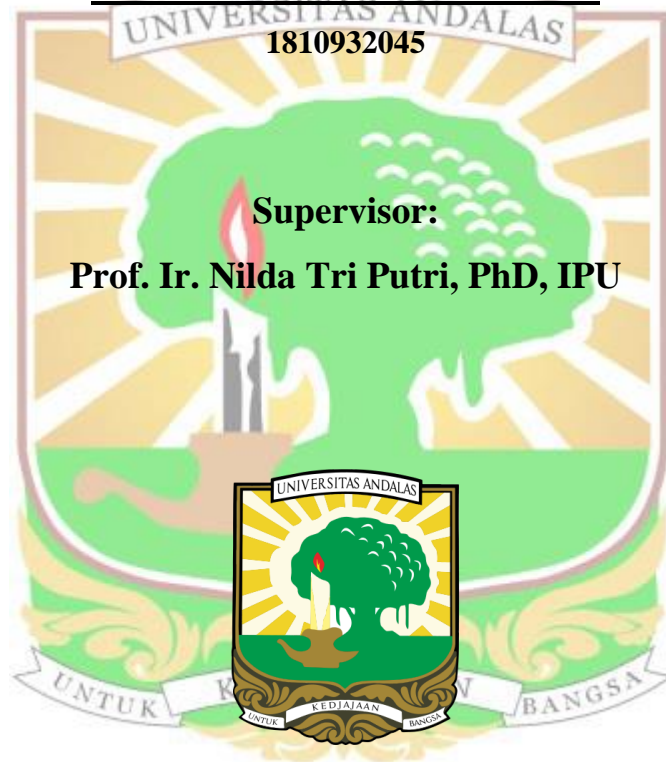


**RECOMMENDATIONS OF SERVICE QUALITY
IMPROVEMENT FOR GRAB PADANG SERVICES USING
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD FADEL VEROMISA

1810932045



Supervisor:

Prof. Ir. Nilda Tri Putri, PhD, IPU

**DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2023**

ABSTRACT

Grab, as has been demonstrated by preliminary research conducted by the Author, as a Transportation Service Company in Padang still faces many challenges in regard to its services, such as customer dissatisfaction, declining number of users associated with several factors, and fierce competition with similar companies in Padang. In order to improve customer satisfaction and loyalty, Service Quality Improvement is necessary. This is because there is a strong relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. One way of service improvement is the Quality Function Deployment (QFD) method. QFD is a process that includes input from customers at the product design or service improvement step. This paper aims to propose service quality improvements using Three-Phase Quality Function Deployment (QFD) Method with the basis of five service quality elements. This paper uses thirty service attributes which derived from various other papers, journals or references which have the same object as this paper. The First Phase of Quality Function Deployment, the House of Quality yields the priorities of the Service Characteristics, which is the proposed improvement of the service quality of Grab. The next Phase, the Process Control Characteristic Matrix yields the quantifiable elements of the service characteristics, and set the target that the Company wishes to achieve. The final Phase, the Action Plan Matrix, explain the activities with which the target set in the previous matrix can be achieved. The result of this paper is eight Voices of Customers (VOCs) that are identified from customers from younger demographic in Padang, and nine Service Characteristics which are identified from the discussion with Grab Padang Representative which are hoped to answer the needs and wants of the customers.

Keywords: Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), Three-Phased QFD, Service Quality, Grab

ABSTRAK

Grab, sebagai mana ditunjukkan oleh penelitian pendahuluan yang dilakukan Penulis, masih menghadapi banyak tantangan dalam pelayanannya sebagai Perusahaan Jasa Transportasi di Padang, seperti ketidakpuasan pelanggan, menurunnya jumlah pengguna terkait beberapa faktor, dan ketatnya persaingan dengan perusahaan sejenis di Padang. Dengan kata lain, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka perlu dilakukan perbaikan Kualitas Layanan. Hal ini dikarenakan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Salah satu cara peningkatan layanan adalah dengan metode Quality Function Deployment (QFD). QFD adalah proses yang memasukkan pendapat dari pelanggan pada tahap desain produk atau perbaikan layanan. Tulisan ini bertujuan untuk mengusulkan perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode QFD Tiga-Fase dengan dasar lima elemen kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan tiga puluh atribut layanan yang berasal dari berbagai makalah, jurnal atau referensi lain yang memiliki obyek yang sama dengan penelitian ini. Tahap Pertama Quality Function Deployment, yaitu matriks House of Quality, menghasilkan prioritas Service Characteristics yang merupakan usulan peningkatan kualitas layanan Grab. Fase berikutnya, matriks Process Control Characteristics menghasilkan elemen-elemen karakteristik layanan yang dapat diukur, dan menetapkan target yang ingin dicapai Perusahaan. Tahap terakhir, matriks Action Plan, menjelaskan kegiatan-kegiatan yang dapat mencapai target yang telah ditetapkan pada matriks sebelumnya. Hasil dari penelitian ini adalah delapan Voice of Customer (VOC) yang teridentifikasi dari pelanggan yang berasal dari demografi muda di Padang, dan sembilan Service Characteristic yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ), QFD Tiga-Fase, Service Quality, Grab*