

## ABSTRAK

**Aam Aminudin, NIM. 3402150502. “Pengaruh *Quality Function Deployment* terhadap Kualitas Layanan (Suatu Studi pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Elin Herlina, S.Pd., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Quality Function Deployment* terhadap Kualitas layanan (Studi pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya).

Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana *quality function deployment* pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya? ; 2). Bagaimana kualitas layanan pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya? ; 3). Bagaimana pengaruh *quality function deployment* terhadap kualitas layanan pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). *Quality function deployment* pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya; 2). Kualitas layanan pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya; 3). Pengaruh *quality function deployment* dan terhadap kualitas layanan pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman*, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *quality function deployment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya dengan besarnya pengaruh 28,20% dan sisanya 71,80% dipengaruhi faktor lain.

Diharapkan PT. Go-Jek Indonesia Cabang Kota Tasikmalaya mempertahankan dan memperhatikan *quality function deployment* sehingga akan meningkatkan kualitas layanannya.

***Kata kunci: Quality Function Deployment dan Kualitas Layanan***