

ABSTRAK

After sales service pada industri mobil memegang peranan yang cukup penting terhadap terciptanya *customer retention*, termasuk di Nissan Cinere. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di industri mobil Indonesia, Nissan Cinere perlu melakukan antisipasi, yaitu dengan cara mengembangkan kualitas layanan *after sales service*. Berdasarkan survei *Customer Satisfaction Index (CSI)*, poin Nissan Cinere selalu berada di bawah target perusahaan yaitu 45%. Oleh karena itu perusahaan ingin melakukan perbaikan *after sales service* di Nissan Cinere guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan layanan *after sales service* di Nissan Cinere sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Penelitian ini mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan pelanggan Nissan Cinere yang dikur kinerjanya berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan. Setelah itu, ditentukan atribut yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan *after sales service* di Nissan Cinere.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dari 21 atribut kebutuhan, terdapat 5 atribut kebutuhan pelanggan yang kinerjanya berada di bawah kompetitor. Kelima atribut tersebut adalah adanya layanan keluhan pelanggan, kemampuan *Service Advisor* menganalisis masalah kendaraan pelanggan, pengetahuan montir, *Service Advisor* menjelaskan informasi dengan tepat, dan *Service Advisor* mampu memberikan solusi kepada pelanggan. Maka dari itu diperlukan pengembangan kualitas layanan *after sales service* di Nissan Cinere.

Perumusan rekomendasi guna mengembangkan kualitas layanan *after sales service* diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, diskusi dengan pihak perusahaan, serta *benchmarking* yang relevan di perusahaan kompetitor. Rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah pelatihan dan sosialisasi yang rutin bagi *Service Advisor* dan montir, pemberian *reward* untuk montir yang bekerja mencapai target, serta pembuatan *website* khusus Nissan Cinere yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan.

Kata kunci : QFD, *Quality Function Deployment*, *after sales service*