

ABSTRAK

Pelayanan transportasi kota Langsa masih belum bisa dikatakan sempurna / baik, karena pelayanan yang diberikan oleh moda tidak sesuai dengan apa yang diinginkan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana metode *Quality Function Deployment (QFD)* telah diterapkan pada Analisis kualitas pelayanan transportasi massal mini bus jumbo PT. Impala, mengetahui bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment (QFD)* pada Analisis kualitas layanan transportasi, dan pembuatan *Matrix Of Quality*. Dan mengetahui bagaimana menentukan kualitas layanan mini bus (Jumbo) PT. Impala kota Langsa berdasarkan penerapan *QFD*. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan pengambilan data melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Subjek penelitian adalah responden yang berupa penumpang mini bus yang berjumlah 30 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil analisis kualitas pelayanan transportasi massal mini bus Jumbo PT. Impala yang diharapkan penumpang terdapat 12 karakteristik yang terpilih untuk kualitas pelayanan yaitu berupa : Suasana dalam mini bus tidak gaduh, Pendingin ruangan mini bus baik, keberangkatan dan kedatangan mini bus tepat waktu, kondisi ruangan tidak pengap, secara keseluruhan pelayanan mini bus baik, ruang tunggu terminal yang nyaman, secara keseluruhan mini bus datang dan tiba tepat waktu, supir mini bus selalu berpenampilan rapi dan sopan, tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan dalam mini bus, secara keseluruhan fasilitas mini bus yang diberikan memadai (lengkap dan berfungsi baik), tersedia informasi tata tertib Penumpang mini bus, kernek mini bus mampu berkomunikasi dengan baik kepada penumpang.

Kata Kunci :*Metode Quality Function Deployment (QFD), House OF Quality (HOQ), Karakteristik Teknis, Kualitas Pelayanan Transportasi.*

ABSTRACT

Langsa City transportation services still cannot be said to be perfect, because the services provided by the mode are not in accordance with what is desired by the passenger. This study aims to determine the extent to which the Quality Function Deployment (QFD) method has been applied to the quality analysis of Jumbo mini bus mass transportation services PT. Impala, Knowing how to implement the Quality Function Deployment (QFD) method on the Quality Analysis of Transportation Services, and making Matrix Of Quality. And find out how to determine the quality of the Mini Bus (Jumbo) service of PT. Ampala Langsa City based on the implementation of QFD. This research is a case study conducted by taking data through observation, questionnaires, and interviews. The research subjects were respondents in the form of mini bus passengers totaling 30 respondents. Data collection using questionnaires and interviews. Results of Quality Analysis of Jumbo Mini Bus Bulk Transportation Services PT. Impala, which is expected by passengers, has 12 characteristics selected for service quality, namely: The atmosphere in the mini bus is not noisy, Mini bus air conditioning is good, Mini bus departures and arrivals are on time, The room condition is not stuffy, Mini bus service is good, Waiting room Convenient terminal, Overall the mini bus arrives and arrives on time, the mini bus driver always looks neat and polite, there are warnings to keep clean in the mini bus, overall the mini bus facilities provided are adequate (complete and functioning well), information is available orderly Passenger mini bus, Kernek mini bus is able to communicate well to passengers.

Keywords: *Method of Quality Function Deployment (QFD), House OF Quality (HOQ), Characteristics of Technical, Quality of Service Transportation.*