

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada CV. Satria Jaya. Metode penelitian pada penelitian ini adalah metode studi kasus yaitu penelitian mengenai subjek penelitian yang berkaitan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan penelitian. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian dengan mengadakan analisis terhadap perbandingan antara data yang diperoleh dari objek penelitian dengan pengetahuan teoritis yang berhubungan erat dengan masalah yang akan diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan CV. Satria Jaya memiliki keunggulan dari pada pesaingnya. Hal ini dapat dilihat dari penerapan upaya operasional dalam pelayanan yaitu karyawan yang responsif, karyawan yang teliti dan berseragam rapih, menyediakan fasilitas internet gratis (wi-fi), menyediakan meja dan kursi yang nyaman, melakukan *cleaning* ruangan secara rutin, Menyediakan berbagai produk bearing yang lengkap, menyediakan tempat parkir, melakukan promosi di media massa, dan kemudahan lokasi.

**Kata kunci :** Metode *Quality Function Deployment*, Kualitas, Produk Bearing

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to find out how quality of service using Quality Function Deployment (QFD) on CV. Satria Jaya. Research on the method of this research is a case study of the methods of research on the subject of research related to a specific characteristic or phase of the overall research. While the type of research used descriptive research is the research by having a form of analysis of the comparison between the data that is retrieved from the object of research with theoretical knowledge, which is closely related to the issue that will be examined. The results showed that the Ministry CV. Satria Jaya has the advantage of its competitors. It can be seen from the application of the operational efforts in the service of an employee who is responsive, thorough and uniformed employees who clean, provide free internet (wi-fi), providing tables and comfortable seats, do cleaning regularly, Routinely, provide various products bearing complete provide parking lot, do promotion in the media, and ease location.*

**Key words:** *Method of Quality Function Deployment, Quality, Bearing*