

## ABSTRAKSI

Dengan adanya kemajuan teknologi dan kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian pula halnya kesempatan kerja semakin luas. Di Indonesia perkembangan sektor jasa berlangsung pesat. Untuk itu perusahaan harus mengetahui variable-variabel yang penting dalam penilaian layanan. Selain itu juga melakukan pengukuran tingkat kepuasan dan setelah diketahui variable apa saja yang kurang puas menurut konsumen dilakukan perbaikan. Sehingga dapat menentukan strategi yang tepat agar bisa bersaing dan bertambah besar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keunggulan dan kekurangan perusahaan dibanding pesaing. Selain itu juga untuk mencari variable-variabel penting dalam penilaian layanan dan faktor-faktor penting apa saja dalam memenuhi variable-variabel tersebut.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dilakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada konsumen. Selain pada konsumen juga pada pihak perusahaan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Data tersebut antarlain variable-variabel penting menurut konsumen, tingkat kepentingannya dan tingkat kepuasannya dari variable tersebut, dan profil konsumen. Setelah diolah dengan SPSS diketahui berapa besar tingkat kepentingan dan kepuasan dan kemudian dianalisis. Selain itu juga dilakukn analisis kuadran sehingga dapat diketahui variable-variabel apasaja yang perlu ditingkatkan.

Melalui pendekatan Benchmarking dan *QFD* didapatkan perbaikan yang sebaiknya dilakukan untuk meningkatkan variable yang kurang baik tadi. Dari *QFD* didapat 5 how yang diprioritaskan yaitu meningkatkan kemampuan petugas, melakukan perawatan terhadap peralatan, membuka cabang baru, memberi aroma bau-bauan, dan meningkatkan keramahan dan kesopanan petugas. Sedangkan dari analisis benchmarking didapat antara lain yaitu meningkatkan kualitas layanan, memberikan pelatihan dan pengarahan, membuka cabang baru, memberi bau-bauan dan melakukan perawatan pada peralatan.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan baik dari segi fisik maupun segi non fisik sehingga menjadi lebih baik dan diminati oleh konsumen sebagai salah satu jasa pengurusan tinja yang berkualitas.