

ABSTRAKSI

Tingkat konsumtif masyarakat terhadap jasa angkutan umum terutama taksi di Jawa Barat dari tahun-ke tahun semakin meningkat. Hal ini dilihat dari jumlah armada yang beroperasi semakin bertambah. Taksi Putra adalah kelompok usaha menyediakan layanan taksi meter dan beroperasi di wilayah Jabotabek, Makassar, dan Bandung. Taksi Putra belum mampu memberikan pelayanan terbaik mengingat banyaknya keluhan yang diterima. Untuk itu taksi Putra memerlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terbuka terhadap 30 pelanggan taksi Putra untuk memperoleh *voice of customer*. Penelitian dilanjutkan dengan survei menggunakan alat ukur kuesioner terhadap 250 pelanggan taksi Putra dan Blue bird di kota Bandung dan identifikasi 19 atribut kebutuhan.

Service Quality digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dari hasil pengolahan data menggunakan *service quality* diketahui semua atribut bernilai negatif. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang kecil. Pada tahap *QFD* iterasi pertama didapatkan karakteristik teknis dan dipilih sebelas karakteristik teknis yang memiliki prioritas tertinggi. Dari karakteristik teknis dibuat 10 konsep perbaikan layanan. Pada tahap *QFD* iterasi dua diperoleh 18 *critical part* yang dijadikan pertimbangan dalam pengembangan kualitas layanan. Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil pengolahan data, analisis, *brainstorming* dengan perusahaan serta melakukan *benchmarking* dengan kompetitor.

Kata kunci : *Service Quality*, *QFD*, *brainstorming*, *benchmarking*.