

ABSTRAK

Ditengah kondisi persaingan industri yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus menerus meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan. Kualitas layanan dan produk yang baik akan menimbulkan kepuasan pelanggan. PT. Dayacipta Kemasindo merupakan perusahaan *industries packaging* yang memfokuskan diri pada karton box. Persaingan antar perusahaan sejenis membuat persaingan semakin ketat dan kompetitif dalam memperebutkan konsumen. Adanya kondisi tersebut menuntut PT Dayacipta Kemasindo untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk untuk semakin mengembangkan usahanya, sehingga perlu dilakukan suatu pengukuran kualitas layanan dan produk agar dapat mengetahui bentuk layanan dan produk yang diinginkan konsumen. Metode yang tepat untuk untuk mencapai hal tersebut dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dimana perusahaan harus memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dan menterjemahkannya dalam karakteristik teknis dengan pembentukan *House Of Quality*. Dari analisa yang dilakukan diperoleh dari 19 atribut terdapat 16 atribut yang menjadi pengaruh kualitas kepuasan pelanggan. Tingkat kepentingan dengan nilai tertinggi pada atribut pengiriman tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati dengan skor 3,82, untuk kebutuhan teknis yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan dengan nilai 13,9% ialah pelatihan karyawan dan evaluasi kebutuhan pelanggan tertinggi dengan nilai 8,5 % yaitu adanya garansi jika terjadi kerusakan dan tabel posisi persaingan terdapat 10 atribut dengan nilai rendah dibandingkan pesaing hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut masih harus diperbaiki khususnya 10 atribut yang memiliki nilai kepuasan rendah.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas, *Quality Function Deployment, House Of Quality*