

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam kebutuhan dan harapan konsumen terkait dengan layanan kursus mesin mobil di Tangerang, dan merancang layanan yang efektif dan efisien yang sesuai dengan preferensi konsumen. Metode yang digunakan adalah *Quality Function Deployment* (QFD), yang digunakan untuk membuat *House of Quality* (HoQ). HoQ digunakan untuk menggambarkan hubungan antara kebutuhan dan harapan konsumen (*Voice of Customer*) dan fitur-fitur layanan kursus mesin mobil (*Functional Requirements*), serta hubungan antara fitur-fitur tersebut. Dari analisis ini, kami menemukan bahwa konsumen memberikan penekanan besar pada kualitas pengajar dan materi kursus. Mereka mengharapkan instruktur yang berpengalaman dengan pengetahuan teknis yang baik dan kemampuan untuk mengajarkan dengan cara yang mudah dimengerti. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara peningkatan fitur-fitur tertentu dan peningkatan kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan dan peningkatan fitur-fitur ini dapat membantu dalam mendirikan bisnis kursus mesin mobil yang sukses di Tangerang. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena sampel yang digunakan dan metode pengumpulan data. Untuk itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memvalidasi dan memperluas temuan ini.

**Kata kunci:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Kursus Mesin Mobil, Kepuasan Konsumen, Tangerang.*

## ***ABSTRACT***

*This study aims to deeply understand consumer needs and expectations for car engine course services in Tangerang and to design a service that is both effective and efficient, aligning with consumer preferences. The method used is Quality Function Deployment (QFD), employed to create a House of Quality (HoQ). The HoQ illustrates the relationship between the needs and expectations of consumers (Voice of Customer) and the features of car engine course services (Functional Requirements), as well as the interrelations among these features. Through this analysis, we found that consumers place substantial emphasis on the quality of instructors and course materials. They expect experienced instructors with sound technical knowledge and the ability to teach in an easily comprehensible manner. Furthermore, the study's results indicate a positive correlation between the enhancement of specific features and increased consumer satisfaction. These findings suggest that the development and enhancement of these features could assist in establishing a successful car engine course business in Tangerang. However, this study has limitations due to the sample used and the data collection method. Therefore, further research is required to validate and extend these findings.*

**Keywords:** *Quality Function Deployment, House of Quality, Car Engine Course, Consumer Satisfaction, Tangerang.*