

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Grab di Kota Lhokseumawe perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis klasifikasi atribut kualitas pelayanan menggunakan *Model Kano* serta menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 68 responden pengguna layanan Grab yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi sebanyak 213 pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, *Model Kano* dengan *Blauth's Formula*, serta QFD melalui penyusunan *House of Quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 17 atribut pelayanan, 14 atribut termasuk kategori *Must-Be* dan 3 atribut termasuk kategori *One-Dimensional*. Hasil QFD menghasilkan enam parameter teknis sebagai dasar perbaikan, yaitu kebersihan kendaraan, kinerja aplikasi, ketepatan waktu layanan, profesionalisme pengemudi, penanganan keluhan, dan komunikasi pengemudi. Atribut dengan bobot tertinggi adalah aplikasi Grab mudah digunakan dan berfungsi dengan baik sebesar 6,46, diikuti atribut mitra pengemudi memberikan pelayanan tanpa membedakan pengguna sebesar 6,37 dan Grab memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan sebesar 6,12. Berdasarkan hasil tersebut, perbaikan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada peningkatan kinerja aplikasi, ketepatan waktu layanan, profesionalisme pengemudi, serta penanganan keluhan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Model Kano, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.