ABSTRAK

Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Mengintegrasikan Model Kano – *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Jasa Perbankan (Studi Kasus : Bank BRI Unit Surian Kabupaten Solok)

Oleh: Amelia Eka Putri

Kualitas dari suatu produk atau jasa dapat dinilai berdasarkan kepuasan konsumen. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu metode yang bermanfaat dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas serta menyesuaikan spesifikasi produk atau jasa dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Model Kano dikembangkan untuk mengkategorikan atribut dari suatu produk atau jasa berdasarkan seberapa jauh atribut-atribut tersebut dapat memuaskan kebutuhan konsumen.

Penelitian ini membahas mengenai analisis perbaikan kualitas layanan Bank BRI Unit Surian dengan mengklasifikasikan atribut berdasarkan kategori Kano yang kemudian diintegrasikan ke dalam metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan kerangka kerja *House of Quality* (HOQ) untuk menentukan tingkat kepentingan, kinerja,, prioritas atribut pelayanan, dan prioritas respon teknik.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 8 atribut yang merupakan kategori *must-be*, 9 atribut kategori *one-dimensional*, dan 5 atribut kategori *attractive*. Berdasarkan tingkat kepentingan, atribut yang paling dianggap penting oleh nasabah adalah bank memberikan perhatian pribadi kepada nasabah. Sedangkan atribut yang memiliki nilai kinerja tertinggi adalah karyawan yang berpenampilan rapi, dan atribut yang memiliki nilai kinerja terendah adalah karyawan bank memberikan layanan yang cepat. Selanjutnya, atribut yang diprioritaskan adalah bank menyimpan catatan yang akurat. Dan respon teknik yang diprioritaskan adalah memberikan pelatihan standar pelayanan kepada karyawan.