

ABSTRAK

Persaingan usaha, terutama dalam bisnis perbankan saat ini membuat pelanggan lebih berhati-hati dalam memilih lembaga perbankan yang terpercaya. Jika layanan ini tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, maka manajemen akan kehilangan kepercayaan dari pelanggan. Untuk mencegah hal itu terjadi, maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan. Dalam penelitian ini membahas peningkatan kualitas layanan sesuai dengan keinginan pelanggan dan menentukan prioritas perbaikan dengan menerapkan metode Kano dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah 27 kriteria. Hasil pemetaan atribut dalam kategori Kano menunjukkan: 12 atribut dalam kategori *Must be*, 8 atribut ke dalam kategori *One Dimensional* dan 5 atribut dalam kategori *Attractive*. Sedangkan hasil perhitungan metode *Quality Function Deployment (QFD)* diketahui atribut prioritas perbaikan adalah pengembangan kemampuan karyawan karena memiliki tingkat bobot terbesar adalah 17,464% dengan kategori sangat penting.

Kata Kunci: *Pelayanan. Model Kano, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ)*

ABSTRACT

Business competition, especially in the banking business today makes customers more cautious in selecting a trusted banking institutions. If the service is not in accordance with the wishes of the customer, then management will lose the trust of customers. To prevent that from happening, then the company needs to improve the quality of service. In this study discusses the improvement of service quality in accordance with the wishes of the customer and prioritizing improvement by applying the method of Kano and Quality Function Deployment (QFD). Instruments in this study using a questionnaire. While the criteria used in this study was 27 criteria. Attribute mapping results in category Kano shows: 12 attributes in the category "must be", 8 attribute to the category of a "one-dimensional" and 5 attributes in the category of "Attractive". While the results of the calculation method of Quality Function Deployment (QFD) is known attribute improvement priorities is the development of the ability of employees because it has the greatest weight rate is 16.444% with a very important category.

Keywords: Service. Kano Model, Quality Function Deployment (QFD), House of Quality (HOQ)