

## Analisis aspek pelayanan perusahaan perbankan nasional dengan metode fuzzy QFD = Analysis of service aspects of the national banking company with fuzzy QFD method

Luthfan Nurhakim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250180&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan yang semakin ketat di industri perbankan membuat pelanggan memiliki banyak pilihan dalam menentukan apa yang ingin mereka dapatkan. Perputaran pelanggan yang selalu terjadi membuat pihak manajemen perusahaan merasa perlu mencermati kepuasan para pelanggannya. Agar dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan suatu bank, maka mutu pelayanan harus ditingkatkan dan diberikan sebaik mungkin, karena pada umumnya pelanggan akan menjatuhkan pilihan pada pelayanan jasa dengan kualitas tinggi dan cepat.

Sebelum melangkah lebih jauh, Bank Rakyat Indonesia merasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini. Semakin berkembangnya industri perbankan menjadikan sebuah perusahaan bisa dengan cepat mengubah kebijakannya dalam usaha memperebutkan pelanggan. Untuk itu, dibutuhkan suatu metode yang tepat dalam mengembangkan pelayanan terhadap pelanggan dan dapat mengambil langkah tersebut dengan cepat dan dinamis.

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode terstruktur yang digunakan untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan memasukkan faktor fuzzy pada perhitungan QFD, perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan yang dinamis dalam menghadapi persaingan di industri perbankan.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan secara cepat dan tepat mengenai prioritas pelayanan yang sebaiknya ditingkatkan untuk memenuhi keinginan pelanggannya.

.....Competition that is increasingly tight in the banking industry to make customers have many choices in determining what they want to get. Turnover customers that always happening make the company's management need to feel the satisfaction of customers. To be able to foster customer loyalty of a bank, then the quality of services must be improved and given as possible, because most of customers will impose on the choice of service with high quality and fast.

Before step further, Bank Rakyat Indonesia felt it necessary to evaluate the level of quality of services provided to customers during this. The development of the banking industry makes a company can quickly change the policy compete in the business customer. For that, needed an appropriate method in developing services to customers and can take these steps quickly and dynamically.

Quality Function Deployment (QFD) is a structured method used to understand what is customer desired. With the fuzzy factors in the calculation of QFD, the company can make a decision in the face of dynamic competition in the banking industry. With this research are expected to provide input to the company quickly and precisely on the priority services that should be improved to meet the desire of the customers.