

**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN DENGAN  
METODE KANO DAN QFD  
(STUDI KASUS PT. ANDALAN FINANCE INDONESIA)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu  
(S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Oleh :**

**Khoiriyah Sari**

**17173001P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN DENGAN  
METODE KANO DAN QFD  
(STUDI KASUS PT. ANDALAN FINANCE INDONESIA)**

Oleh :

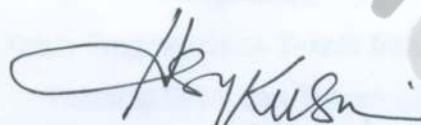
**KHOIRIYAH SARI**

**17173001P**

**Telah Disetujui Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata  
Satu (S1)**

**Disetujui Oleh :**

**Palembang, 25 Maret 2023  
Pembimbing Skripsi**



**(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM)**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Sains dan Teknologi**

**Program Studi Teknik Industri**






**Universitas Bina Darma**  
Fakultas Sains Teknologi

**(Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM)**

**(Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM)**

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi berjudul : PENINGKATAN MUTU PELAYANAN JASA PERBANKAN DENGAN METODE KANO DAN QFD (STUDI KASUS PT. ANDALAN FINANCE INDONESIA), telah dipertahankan pada ujian tanggal 27 Maret 2023  
Didepan tim penguji dengan anggotanya sebagai berikut :

1. Ketua : Ir. Ch. Desi Kusmindari, M.T., IPM (  )
2. Anggota : Ir. Reni Laili, M.T (  )
3. Anggota : Andries Anwar, ST.MT (  )

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Bina Darma Palembang



(Ir. Ch. Desi Kusmindari, M.T., IPM )

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khoiriyah Sari

NIM : 17173001P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* sehingga diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara *daring*.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2023

Yang Menyatakan,



Khoiriyah Sari

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk perbaikan pelayanan jasa yang sudah ada tidak sesuai harapan pelanggan dan memberikan pelayanan yang bersifat inovatif guna memberikan kepuasan lebih ke pelanggan serta meningkatkan daya saing perusahaan PT. Andalan Finance Indonesia. Dari hasil pengklasifikasian atribut layanan dengan metode Kano, maka didapatkan 8 atribut yang masuk kategori *One Dimensional*, 1 atribut yang masuk kategori *Attractive*, 7 atribut yang masuk kategori *Must Be*, dan 4 atribut yang masuk kategori *Indifferent*. Berdasarkan klasifikasi Metode Kano, maka diperoleh keinginan tersembunyi dari pelanggan dari urutan tertinggi, sebagai berikut Penyimpanan dokumen dilakukan dengan benar dan tanpa kesalahan (Atr 9) : *Better* 57%; (2) Karyawan yang selalu konsisten bersikap sopan pada nasabah/ konsumen (Atr 17) : *Better* sebesar 56% dan *Worse* sebesar 92%; (3) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan (Atr 6) : *Worse* sebesar 94%. Sedangkan pada analisis Metode *Quality Function Development* (QFD) maka didapatkan untuk perbaikan dan mendapatkan pelayanan yang inovatif secara urutan paling utama, sebagai berikut (1) Karyawan Kompetensi dan Profesional dengan skor nilai 18.286; (2) Cara Pengawasan Lapangan dan Pelayanan Pelanggan dengan skor nilai 17.030; (3) Kantor yang Strategis, Nyaman dan Aman dengan skor nilai 12.576.

**Kata Kunci:** Metode, *Quality Function Development*, QFD, Kano, Kualitas, Pelayanan Jasa

## ABSTRACT

This study aims to improve existing services that do not meet customer expectations and provide innovative services in order to provide more customer satisfaction and increase the competitiveness of PT. Mainstay of Indonesian Finance. From the results of classifying service attributes using the Kano method, 8 attributes were found in the One Dimensional category, 1 attribute was included in the Attractive category, 7 attributes were included in the Must Be category, and 4 attributes were included in the Indifferent category. Based on the classification of the Kano Method, the hidden wishes of the customer are obtained from the highest order, as follows Document storage is done correctly and without errors (Atr 9): Better 57%; (2) Employees who are consistently polite to customers/consumers (Atr 17): Better by 56% and Worse by 92%; (3) Reliable in dealing with customer service problems (Atr 6): Worse by 94%. Whereas in the analysis of the Quality Function Development (QFD) method, it is obtained for improvement and obtaining innovative services in the first order, as follows (1) Competent and Professional Employees with a score of 18,286; (2) Field Supervision Methods and Customer Service with a score of 17,030; (3) Strategic, Comfortable and Safe Offices with a score of 12,576.

**Keywords:** Method, Quality Function Development, QFD, Kano, Quality, Services

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Genggamlah dunia sebelum dunia menggenggammu dan Hidup adalah pelajaran tentang kerendahan hati”

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Papa dan Mamaku Tercinta
2. Tri Rizki Ramadan, S.E
3. Rekan Kerja
4. Sahabat – Sahabat Terbaikku
5. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Teknik di Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang Tuaku Tercinta, Bapak M. Haris Munandar, B.Sc dan Ibu Nyayu Rosdiana yang tak pernah berhenti memberikan dukungan moril dan materil serta doa untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Sarjana sesuai impian mereka.
3. Partner In My Life, Tri Rizky Ramadan, S.E yang selalu memberikan support, doa, mengingatkan dan meluangkan waktunya untuk menemani dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap keluarga, sahabat dan rekan kerja yang sudah menyemangati bahkan ikut membantu penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.PD., M.MM, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
6. Ibu Dr. Tata Sutabri. S.Kom., MMSI., M.KM, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
7. Ibu Ch. Desi Kusmindari, M.T., IPM, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan Dosen Pembimbing Skripsi, yang selalu memberikan Ilmu,



dorongan dan bimbingan yang sangat luar biasa agar segera menyelesaikan skripsi yang sempat tertunda.

8. Semua Dosen Pengajar Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
9. Teman-Teman Seperjuangan Angkatan Tahun 2016 dan 2017 Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
10. Semua pihak lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih atas semua bantuannya dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Teknik Industri.

Palembang, Maret 2023

Khoiriyah Sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Skripsi .....	4
1.5 Manfaat Skripsi .....	5
1.6 Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Jasa .....	7
2.1.1 Pengertian Jasa .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Jenis dan Contoh Jasa .....	8
2.1.4 Jenis Pemasaran Jasa dalam Industri Jasa .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelangga.....	11
2.2.2 Elemen Kepuasan Konsumen .....	11
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.5 Metode Penentuan Kepuasan Pelanggan .....	15

2.3 Kano Model .....	16
2.3.1 Atribut dalam Kano Model.....	18
2.4 Quality Function Deployment (QFD) .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2 Penentuan Populasi Dan Sampel .....	25
3.3 Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	26
3.4 Identifikasi Masalah .....	27
3.5 Perumusan Masalah dan Penetapan Tujuan Penelitian .....	27
3.5.1 Studi Literatur .....	27
3.5.2 Studi Lapangan .....	27
3.6 Pengumpulan Data .....	27
3.6.1 Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	28
3.6.2 Penyebaran Kuesioner Kepada Konsumen .....	28
3.7 Pengujian Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	29
3.8 Pengolahan Data Kano .....	29
3.9 Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	31
3.10 Analisa Dan Interpretasi .....	32
3.11 Kesimpulan Dan Saran .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.1.1 Uji Validitas.....	34
4.1.2 Uji Realibilitas.....	36
4.2. Metode Kano.....	36
4.2.1 Penentuan Kategori Kano.....	37
4.2.2 Analisa Diagram Kano.....	39
4.2.3 Penilaian Metode Kano.....	41
4.3 Metode Quality Function Development )QFD).....	42
4.3.1 Pembuatan Matriks House Of Quality.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan.....	55

5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Kategori Kano .....	19
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Evaluasi Kano .....	29
<b>Tabel 3.2</b> <i>Tabulation of Surveys</i> .....	30
<b>Tabel 3.3</b> Karakteristik Nilai <i>Extent Of Satisfaction</i> .....	31
<b>Tabel 4.1</b> Nilai Kritis R Pearson ( $p = 0,05$ atau 5%).....	33
<b>Tabel 4.2</b> Resume Uji Validitas.....	34
<b>Tabel 4.3</b> Resume Uji Realibilitas.....	36
<b>Tabel 4.4</b> Poin dari Atribut.....	37
<b>Tabel 4.5</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Model Kano.....	38
<b>Tabel 4.6</b> Rekapitulasi Nilai Better dan Worse.....	41
<b>Tabel 4.7</b> Atribut-Atribut Matriks.....	43
<b>Tabel 4.8</b> Pengolahan Nilai Tingkat Kepentingan, Nilai Tingkat Kepuasan, Goal, Improvement Ratio dan Sales Point.....	45
<b>Tabel 4.9</b> Perhitungan Raw Weight, Normalized Raw Weight.....	47

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa .....	10
<b>Gambar 2.2</b>	Diagram Kano .....	20
<b>Gambar 2.3</b>	Dua bagian utama QFD .....	21
<b>Gambar 2.4</b>	<i>Voice of Customer</i> QFD .....	21
<b>Gambar 2.5</b>	<i>Technical responses</i> QFD .....	21
<b>Gambar 2.6</b>	Matriks korelasi QFD .....	22
<b>Gambar 2.7</b>	<i>Planning Matriks</i> QFD .....	22
<b>Gambar 2.8</b>	<i>Techinal Correlation</i> QFD .....	23
<b>Gambar 2.9</b>	<i>Technical Priorities</i> QFD .....	23
<b>Gambar 2.10</b>	Gambar Utuh QFD .....	24
<b>Gambar 3.1</b>	Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) Metode Penelitian .....	26
<b>Gambar 3.2</b>	Memposisikan Atribut .....	31
<b>Gambar 4.1</b>	Diagram Rekap Hasil Kuisisioner.....	38
<b>Gambar 4.2</b>	Penentuan Karakteristik Kebutuhan Pelanggan.....	49
<b>Gambar 4.3</b>	Penentuan Fungsi Kebutuhan Pelanggan.....	51
<b>Gambar 4.4</b>	Penentuan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	52
<b>Gambar 4.5</b>	Penentuan Proses Produksi.....	54