

**Judul : EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA
(CABANG TANJUNG DUREN)**

ABSTRAKS

Ketatnya persaingan di jaman globalisasi menyebabkan suatu perusahaan saling berlomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak mungkin dengan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, pada sisi lain tidak dapat dipungkiri bahwa konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk barang/jasa yang diminati.

Tidak hanya cukup dengan memberikan pelayanan kualitas barang/jasa yang mampu memberikan jaminan mutu, akan tetapi kualitas pelayanan terbaik dalam mencapai apa yang disebut dengan customer satisfaction

Dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen untuk loyal dan mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Di dalam bisnis perbankan, PT. Bank Danamon Indonesia Tbk merupakan salah satu perusahaan perbankan terbesar yang ada di Indonesia. Yang didirikan pada tahun 1956 hingga saat ini memiliki lebih 20 juta nasabah yang tersebar di Indonesi. Dan memiliki fasilitas lebih dari 25.000 cabang yang tersebar di Indonesia dan lebih dari 65.000 gerai ATM yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan perbankan di

Indonesia yang tergabung dengan ATM bersama dengan tujuan untuk melayani transaksi nasabah agar lebih mudah baik dalam transaksi tunai maupun nontunai sehingga dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan (nasabah) yang tersebar di berbagai penjuru kota maupun desa di Indonesia.

Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 30 responden nasabah PT Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Tanjung Duren. Dari informasi yang di peroleh melalui survey, data diolah dengan Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, *Quality Function Deployment (QFD)*, *House Of Quality (HOQ)*