

ABSTRAKSI

Persaingan bisnis khususnya di dunia perbankan saat ini semakin meningkat, perusahaan perbankan mulai berlomba lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah kualitas layanan pada produk kartu kredit, yang merupakan produk yang bisa mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Berdasarkan hal ini perusahaan perbankan mulai menyadari pentingnya di laksanakan evaluasi desain pelayanan perbankan agar tetap mampu bersaing dengan kompetitor. Salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui rekomendasi desain seperti apa yang akan di berikan untuk perbaikan pelayanan kepada nasabah kartu kredit bank mega. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Metode Quality Function Deployment (QFD) yang menggunakan model House Of Quality yang berpedoman pada metode Servqual.

Hasil dari penelitian ini, berdasarkan hasil uji gap Servqual ke tiga puluh atribut semuanya bernilai negatif, dan semua atribut di jadikan sebagai Voice Of Customer. Bank Mega menanggapi Voice Of Customer dengan sebelas respon teknis dan menjadikan tujuh respon teknis sebagai prioritas utamanya, yaitu : Karyawan memiliki Pengetahuan Service Excellent, Segala informasi tersampaikan dengan baik dan benar, diskon lebih banyak dan lebih besar yang di miliki bank mega, terupdate dalam hal diskon yang sedang trend menu call center memudahkan konsumen dalam berbagai hal (satu pintu), Memiliki warehouse data yang aman

Kata Kunci: Service Quality, Servqual, House of Quality

ABSTRACT

Business competition, especially in the banking world is majorly increasing as of the moment. The banking companies are starting to compete to improve their quality of service. There are several ways to improve their services, which one of them is improving the service quality of their credit card products, a product that can facilitate customers in conducting various banking transactions.

Based on this matter, the banking company began to realize the importance in conducting the evaluation of banking service design in order to remain able to compete with the competitors. One of the objectives is to find out what kind of design recommendations will be provided to improve the service quality for Mega Bank credit card holders. The method used in this research is Quality Function Deployment Method (QFD) using House Of Quality model based on Servqual method.

The results of this study, based on the results of Servqual gap test which used thirty attributes are all negative, and all attributes are made as Voice Of Customer. Mega Bank responds to Voice Of Customer with eleven technical responses and enlighten its seven technical responses as its main priority, which is: Employees have perfect knowledge about the Service, All information must be delivered properly and correctly, bigger discount is always provided by mega bank, the card holder is keep being updated about the discount in easier way by utilizing the function of Mega Bank Call Center, and make sure that Mega Bank keep the card holder's data secured all the time

Keywords: Service Quality, Servqual, House of Quality