

ABSTRACT

The Purpose of this research to inform consumer need attributes, Gap between consumer needs and perception, attributes that are a top priority for improvement, and improvement design which all of these attributes will proposed to improvement service. Object of this research is employee who has motor vehicle loan in PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

The data on this research obtained from 70 respondents using quantitative-descriptive approach. Approach service quality (Servqual) as analysis technique to determined satisfaction, designing Importance performance analysis (IPA) and Quality Function Deployment (QFD) for planning improved service recommendation.

The result of this research showed nilai negative servqual value, this indicate that consumer needs higher than consumer perception toward service and customer satisfaction which not fulfill yet. Priority improvement which necessary done are update consumer questions booklist, update insurance guides, training about insurance and communication in consumer service.

Keywords : Service quality, consumer need, perception, Gap, Servqual, IPA, QFD.

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui atribut-atribut kebutuhan konsumen, Gap antara harapan dan persepsi konsumen, atribut prioritas utama untuk perbaikan, dan perancangan perbaikan yang nantinya diusulkan untuk perbaikan layanan. Objek penelitian ini adalah karyawan yang memiliki pinjaman kendaraan bermotor pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

Penelitian ini dilakukan terhadap 70 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan *service quality* (Servqual) sebagai teknik analisis untuk menilai kepuasan, perancangan *Importance performance analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang rekomendasi perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai servqual negatif, hal ini menyatakan harapan konsumen lebih besar dari persepsi konsumen terhadap pelayanan atau kepuasan pelanggan belum terpenuhi. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan adalah pembaharuan buku daftar pertanyaan konsumen dan panduan asuransi, pelatihan tentang asuransi dan komunikasi dalam pelayanan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Harapan, Persepsi, Gap, Servqual, IPA, QFD.