

ABSTRACT

This research is used to know the attributes of customer satisfaction with UOB Right by You service, evaluate and provide improved quality of UOB Right by You service based on consumer need and expectation. The object of this research is the active customer of PT Bank UOB Indonesia Sub Branch Sawah Besar. The data collection technique was done by questionnaires distribution to 94 respondents. The Service Quality (Servqual) method is used to measure the gap value between perceptions and customer expectations, the design of a cartesius diagram that connects the level of customer perceptions and expectations, so that service attributes of service quality that really need to improvement immediately and Quality Function Deployment (QFD) to fix improved service quality. The results of the research is indicate that the negative servqual value, this indicates that the quality of the UOB Right by you service has not provided satisfactory results. The main priority as an aid in improving transaction services at UOB, facilitating employees how to serve customers well, providing answers to questions properly and correctly, and minimize the occurrence of service procedures deviations.

Keywords : UOB Right by you, Quality of service, IPA, QFD



ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribu-atribut kepuasan nasabah terhadap layanan UOB *Right by You*, melakukan evaluasi serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan UOB *Right by You* berdasarkan kebutuhan dan harapan nasabah. Objek penelitian ini adalah nasabah aktif dari PT Bank UOB Indonesia Capem Sawah Besar. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Metode *Service Quality* (Servqual) digunakan untuk mengukur nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah, perancangan diagram kartesius yang menghubungkan antara tingkat persepsi dan harapan nasabah, sehingga diperoleh atribut layanan yang benar-benar membutuhkan peningkatan kualitas layanan dengan segera dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang usulan perbaikan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai servqual negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan UOB *Right by You* belum memberikan hasil yang memuaskan. Prioritas utama sebagai usulan perbaikan kualitas layanan adalah memudahkan nasabah dalam bertransaksi di UOB, melatih karyawan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik, mampu menjawab pertanyaan nasabah dengan baik dan benar, dan meminimalisir terjadinya penyimpangan prosedur layanan.

Kata Kunci : UOB *Right by You*, Kualitas Layanan, IPA, QFD



UNIVERSITAS
MERCU BUANA