

Measuring Customer Satisfaction Using QFD and IPA Methods in Bank Services

[Pengukuran Kepuasan Nasabah dengan Metode QFD dan IPA pada Jasa Bank]

Faris Ardiansyah¹, Wiwik Sulistiyowati^{*2}

¹)Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²) Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: wiwik@umsida.ac.id

Abstract. *The banking industry plays a crucial role in the national economy. Bank XYZ, a leading conventional bank, faced a decline in customer numbers from February to April 2023. This research aims to improve service quality to maintain customer satisfaction and loyalty. The study employs Important Performance Analysis (IPA) to determine service attributes and Quality Function Deployment (QFD) to process selected attributes and identify technical responses. The research results provide a prioritized list of attribute improvements and technical responses that can be used as considerations for enhancing Bank XYZ's service quality and customer satisfaction. By focusing on these improvements, the bank can address the recent decline in customers and strengthen its position in the competitive banking sector. This approach not only helps Bank XYZ adapt to current economic conditions but also ensures it meets evolving customer needs, potentially leading to increased customer retention and attraction of new clients.*

Keywords - *Service quality; Customer satisfaction; IPA and QFD.*

Abstrak. *Industri perbankan berperan penting dalam perekonomian nasional. Bank XYZ, salah satu bank konvensional terkemuka, menghadapi penurunan jumlah nasabah pada Februari-April 2023. Penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Metode Important Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan atribut pelayanan, sedangkan Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk mengolah atribut terpilih dan menentukan respon teknik. Hasil penelitian memberikan urutan prioritas perbaikan atribut dan respon teknik yang dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Bank XYZ.*

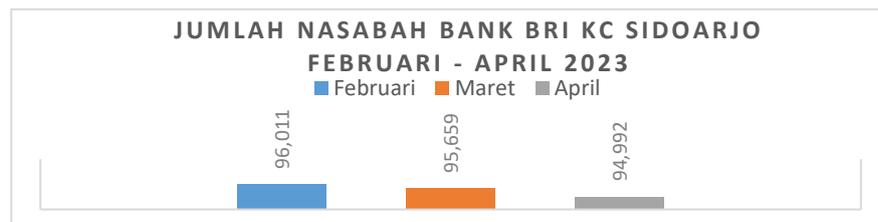
Kata Kunci - *Kualitas pelayanan; Kepuasan nasabah; IPA dan QFD.*

I. PENDAHULUAN

Indonesia masih menjadi negara berkembang dan sedang mengalami banyak usaha pembangunan, salah satunya termasuk industri perbankan. Industri perbankan di Indonesia menjadi salah satu sektor yang memiliki peranan sangat penting dalam perekonomian nasional. Persaingan yang terjadi antar bank semakin kompetitif, oleh karena itu setiap bank berupaya dalam bersaing dan memikirkan strategi yang tepat guna memenangkan persaingan yang semakin ketat. Salah satu strategi adalah melayani nasabah dengan baik untuk semua yang dibutuhkannya.[1]

Dari strategi melayani nasabah dengan semaksimal mungkin, terdapat beberapa faktor penting dalam menunjang pelayanan pada industri perbankan, salah satu yang harus diprioritaskan adalah berusaha dalam memperbaiki kualitas pada pelayanan agar *customer* merasakan kepuasan yang berdampak pada perusahaan tersebut dapat bertahan serta bersaing dan tidak kehilangan *customer*. Kepuasan *customer* adalah faktor yang paling penting bagi perusahaan karena akan mempengaruhi tindakan dan loyalitas *customer* dalam menggunakan jasa pada penyedia jasa yang sama. Kepuasan pelanggan dan hanya dapat terwujud ketika memberikan pelayanan jasa yang berkualitas kepada *customer*. [2] Kualitas jasa memiliki artian penyampaian jasa secara tepat guna memenuhi keinginan *customer* sehingga harapan pelanggan terpenuhi. [3] Dalam hal pemenuhan keinginan *customer* didasari dengan membandingkan antara harapan *customer* dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh *customer* dari layanan yang mereka terima. [4]

Masyarakat umumnya mengenal beberapa bank konvensional salah satunya adalah Bank XYZ yang memiliki kualitas yang terbaik. Pada Bank XYZ memiliki banyak peminat salah satunya karena letaknya yang strategis pada pusat kota. Namun dari banyaknya peminat dan kelebihan terdapat beberapa permasalahan yakni terjadinya penurunan jumlah nasabah yang cukup pada setiap bulannya khususnya pada bulan februari-april 2023. Berikut adalah jumlah penurunan jumlah nasabah dalam tiga bulan terakhir yang dapat dilihat pada gambar grafik berikut:



Gambar 1. Data Tabungan dan Deposito Bank XYZ Bulan Februari, Maret, dan April (2023)

Dari tabel di atas dapat terlihat jumlah nasabah pada posisi bulan april 2023 mengalami penurunan berkala dari bulan februari yang mencapai 96,011 nasabah lebih menjadi sekitar 94,992 nasabah pada akhir bulan april. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah yang berkurang terhadap Bank XYZ.

Untuk menindak lanjuti keterangan diatas, diperlukan upaya menjaga kualitas pelayanan dengan peningkatan kinerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu matrik yang dapat mengukur kualitas layanan disektor perbankan pada penelitian ini adalah penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Important Performance Analysis* (IPA). *Important Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah metode untuk merepresentasikan kepentingan relatif dari kinerja suatu organisasi guna mengetahui dasar atribut-atributnya.[5] Sedangkan *Quality Function Deployment* (QFD) yakni metode untuk menunjukan kebutuhan termasuk keinginannya pengguna jasa kedalam produk maupun jasa yang memiliki karakteristik kualitas.[6]

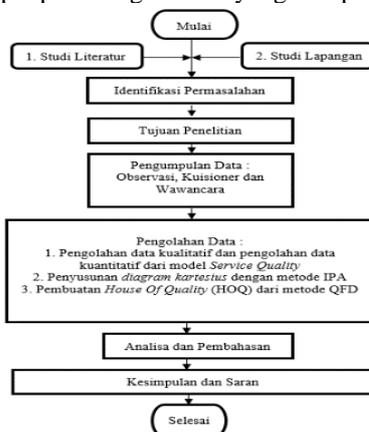
Dalam pengukuran awal dapat memanfaatkan 5 dimensi dari *Service Quality* yang terdiri dari *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).[7] Hasil pengukuran tingkat kinerja dengan *Service Quality* berupa data untuk mengetahui Gap antara tingkat kepentingan dan tingkat harapan sehingga dapat menentukan prioritas pelayanan perbaikan dengan *Important Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya atribut pelayanan dari setiap kuadran dalam *Important Performance Analysis* (IPA) direfleksikan dengan menggunakan *House of Quality* (HOQ) pada *Quality Function Deployment* (QFD).

Tujuan dari penggunaan metode *Important Performance Analysis* (IPA) pada penelitian ini yakni untuk mentukan atribut pelayanan, yang akan dilakukan pengolahan lebih lanjut. Sedangkan pada metode *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan pengolahan pada atribut pelayanan yang terpilih sebelumnya dan menentukan respon teknik.

Dengan metode yang dipilih dalam penelitian ini memiliki hasil akhir berupa urutan prioritas perbaikan pada atribut dan juga respon teknik. Atribut dan respon teknik yang dapat menjadi rekomendasi perbaikan, terdapat unsur *voice of customer* dan respon tanggapan dari pihak jasa perbankan sehingga akan menjadi rekomendasi yang akurat untuk meningkatkan kualitas pada lingkup pelayanan. Hal ini juga dapat menjadi upaya Bank dalam meningkatkan kepuasan *customer* khususnya nasabah bank serta meningkatnya rasa loyalitas nasabah dengan setia menggunakan jasa pada Bank XYZ [8] sehingga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan Bank XYZ sebagai perusahaan penyedia jasa.

II. METODE

Pada penelitian ini terdapat beberapa metode yang dilakukan untuk dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan pada Bank XYZ dengan lingkup ruang pelayanan untuk *customer* Bank XYZ. Secara keseluruhan alur dalam penelitian ini terdapat pada diagram alir yang berupa gambar [9] Sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Alir

Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan yang ada pada pelayanan Bank XYZ sehingga dapat dilakukan pengolahan data. Tahap selanjutnya menentukan tujuan pada penelitian ini sesuai dengan studi kasus permasalahan yang sudah diidentifikasi sebelumnya. Tahap berikutnya adalah pengambilan data, terdapat beberapa Langkah yang dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Pertama menggunakan metode observasi yakni penggunaan teknik observasi atau dengan pengamatan yang dilakukan di Bank XYZ pada lingkup ruang pelayanan. Kedua menggunakan metode penyebaran kuisioner dengan kuisioner ditujukan pada *customer* Bank XYZ. Ketiga menggunakan metode wawancara yang dilakukan pada pihak bank untuk mendapatkan respon teknik atas permasalahan pada setiap atribut.

Data yang telah diukumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- A.) Pengumpulan data hasil penyebaran kuisioner akan direkap untuk membedakan jawaban responden berdasarkan jumlah responden yang sudah ditentukan. Penentuan jumlah *sample* ini untuk mengetahui cukup tidaknya responden pada penelitian. Jumlah *sample* berdasarkan perhitungan pada jumlah data tabungan dan deposito Bank XYZ pada akhir bulan April 2023 sebanyak 94.992 dihitung menggunakan perhitungan *slovin* dengan tingkat keandalan 90% dan tingkat kesalahan 10% [10] sehingga didapatkan sebanyak 100 responden.
- B.) Berdasarkan hasil kuisioner dari 100 responden selanjutnya akan dilakukan pengolahan data uji validitas dan uji reliabilitas. Pada pengujian ini suatu variabel dianggap valid atau tidak valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk menentukan besaran r_{tabel} ialah dengan rumus:
- $$df = N - 2 \dots \dots \dots (1)$$

Sumber: [11]

$$df = 100 - 2 = 98$$

Penentuan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} adalah sebesar 0,05 (5%). Jika dilihat menggunakan tabel r_{tabel} dengan menggunakan uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05 memiliki nilai 0,1654. Sedangkan reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan seberapa besar suatu alat ukur yang dapat diandalkan. Uji reliabilitas dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Koefisien yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah *cronbach alpha*, yaitu alat ukur yang dapat dikatakan reliabel ketika *cronbach alpha* > 0,7.[12]

- C.) Analisis *Gap* dilakukan setelah pengujian dilakukan hasil data diolah lebih lanjut dalam model *Service Quality* yang setiap atributnya mewakili tingkat kinerja dan harapan. Berikut merupakan perhitungan *gap*:
- $$Gap = \text{kinerja} - \text{harapan} \dots \dots \dots (2)$$

Sumber: [13]

- D.) Penerapan metode *Important Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis dua unsur yakni kinerja pelayanan dan menentukan kepentingan atau prioritas *customer*. Pada metode ini dapat berupa diagram kartesius. Dari diagram kartesius didapatkan empat kuadran yang masing-masing kuadran memiliki beberapa atribut layanan sesuai dengan nilai rata-rata pada setiap atribut kinerja dan harapan. Dalam diagram kartesius dibatasi oleh dua garis sumbu X (kinerja) dan Y (harapan) dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \dots \dots \dots (3)$$

Sumber: [14]

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots \dots \dots (4)$$

Sumber: [14]

Keterangan [14]:

- X : Nilai rata-rata kinerja
Y : Nilai rata-rata kepuasan (harapan)
n : Jumlah Responden

- E.) Penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan pengolahan selanjutnya dari atribut layanan pada kuadran I dalam metode *Important Performance Analysis* (IPA). Pada metode QFD ini Selanjutnya direfleksikan berupa penyusunan *house of quality* (HOQ) yang terdapat bagian pengembangan perbaikan sehingga bisa dijadikan sebagai hasil akhir pada metode ini. *House of quality* (HOQ) memiliki beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap awal menentukan kebutuhan Nasabah (*Customer Need's*)
2. Tahap kedua perencanaan Matrik (*Planning matrix*).

Dalam *Planning matrix* dapat melakukan perhitungan sebagai berikut:

- a.) *Importance To Customer* (ITC): Perhitungan untuk tingkat kepentingan berdasarkan keinginan nasabah. Dengan rumus sebagai berikut:
- $$ITC = \frac{\text{Total Nilai Kepentingan}}{\text{Jumlah Responden}} \dots \dots \dots (5)$$

Sumber: [3]

- b.) *Customer Satisfaction Performance* (CSP): yakni nilai kepuasan nasabah terhadap pelayanan. Dengan rumus sebagai berikut:

$$CSP = \frac{\text{Total Nilai Kepuasan}}{\text{Jumlah Responden}} \dots\dots\dots(6)$$

Sumber: [3]

c.) *Goal*: Yakni capaian target yang dijadikan ukuran keberhasilan pada nilai kepuasan yang akan dikembangkan. [3] Perhitungan pada goal melihat pada nilai tertinggi anatar *Importance To Customer* dan *Customer Satisfaction Performance*.

d.) *Improvement Ratio* (IR): yakni ukuran atau rasio perbaikan dalam usaha perbaikan sesuai atribut dengan keinginan nasabah. Dengan rumus sebagai berikut:

$$IR = \frac{GOAL}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \dots\dots\dots (7)$$

Sumber: [15]

e.) *Sales Point* (SP): menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan nasabah yang telah dipenuhi oleh Bank. Skala penilaian pada *sales point* mengacu sebagai berikut [16]:

- 1 : Daya tarik rendah pada layanan
- 1,2 : Daya tarik sedang pada layanan
- 1,5 : Daya tarik kuat pada layanan

f.) *Raw Weight* (RW) dan *Normalized Raw Weight* (NRW): menunjukkan seberapa besar nilai perbaikan yang harusnya dilakukan sehingga dapat diketahui urutan prioritas perbaikan pada layanan berdasarkan atribut. Dengan rumus sebagai berikut:

$$RW = ITC \times IR \times SP \dots\dots\dots(8)$$

Sumber: [15]

$$NRW = \frac{RW}{\text{Total RW}} \dots\dots\dots(9)$$

Sumber: [15]

g.) *Competitive Satisfaction Performance* (Kinerja Kepuasan Kinerja Kompetitif): Dalam hal ini dapat dijadikan studi oleh manajemen Bank pada perkebangan Bank XYZ dengan kompetitor yang ada. perbandingan yang dilakukan pada kepuasan kinerja dari Bank XYZ dengan Bank VWX dalam atribut yang sudah ditentukan.

$$\text{Tingkat Kepuasan (CSP)} = \frac{\text{Total Nilai Kepuasan}}{\text{Jumlah Responden}} \dots\dots\dots (10)$$

Sumber: [3]

3. Tahap ketiga menentukan *Technical Response* yang merupakan respon dari perusahaan Bank atas jawaban dari keinginan nasabah yang berdasarkan hasil dari kuadran 1 pada metode *Important Performance Quality* (IPA).

4. Tahap keempat menentukan *Relationship matrix* dengan keterangan *symbol* indikator penilaian sebagai berikut [17]:

- : Kuat (nilai = 9)
- : Sedang (nilai = 3)
- ▽ : Lemah (nilai = 1)

5. Tahap kelima menentukan *Technical Correlation* dengan keterangan *symbol* indikator penilaian sebagai berikut [6]:

Keterangan:

- : Positif Kuat (Nilai = 9)
- : Positif Lemah (Nilai = 3)
- X : Negatif Lemah (Nilai = -3)
- XX : Negatif Kuat (Nilai = -9)
- : Tidak ada hubungan (0)

6. Tahap keenam menentukan *Technical Matrix* dimana dapat diketahui skala urutan prioritas perbaikan dan pengembangan. Untuk menentukan *Technical Matrix* pada setiap atribut dilakukan perhitungan rumus sebagai berikut:

$$a.) \text{Contribution} = \sum (\text{Numerical Value} \times \text{Normalize Raw Weight})$$

$$b.) \text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total Contribution}} \dots\dots\dots(11)$$

Sumber: [3]

$$c.) \text{Own Performance} = \frac{\sum (\text{Customer Satisfaction Performance} \times \text{Numerical Value})}{\sum \text{Numerical Value}} \dots\dots\dots(12)$$

Sumber: [15]

$$d.) \text{Competitive Benchmarking} = \frac{\sum (\text{Customer Satisfaction Performance} \times \text{Numerical Value})}{\sum \text{Numerical Value}} \dots\dots\dots(13)$$

Sumber: [15]

e.) *Numerical Value* adalah Total Nilai hubungan *Technical Responses* dan atribut.

- f.) *Target* = Skala 1–4, dengan keterangan skala :
- 1 = Sangat Tidak Perlu Perkembangan dan Perubahan
 - 2 = Tidak Perlu Perkembangan dan Perubahan
 - 3 = Perlu Perkembangan dan Perubahan
 - 4 = Sangat Perlu Perkembangan dan Perubahan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi terhadap kondisi layanan pada Bank XYZ serta melakukan wawancara atau diskusi kepada pihak bank sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan atribut-atribut kuisioner. Setelah melakukan observasi dan diskusi dilanjutkan dengan membuat kuisioner dengan 5 atribut SERVQUAL dan dibagikan kepada nasabah Bank XYZ. Berikut merupakan atribut pada kuisioner:

Tabel 1. Atribut Kuisioner

No	Variable	Atribut
1.		TA01 Fasilitas yang berdaya tarik visual dan nyaman, mutakhir dan [5]
2.	<i>Tangible</i>	TA02 Petunjuk layanan transaksi yang terlihat jelas, menarik dan informatif [5]
3.	(Bukti fisik)	TA03 Penampilan fisik dan profesional [5]
4.		TA04 Pelayanan bank yang mudah diakses dan selalu diperbarui [18]
5.		RL05 Kemampuan pegawai menjelaskan pelayanan bank dengan mudah [5]
6.		RL06 Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah [18]
7.	<i>Reability</i>	RL07 keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan [18]
8.	(keandalan)	RL08 ketertarikan pegawai dan kemampuan pegawai melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan [5]
9.		RL09 pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya [18]
10.	<i>Responsiv-ness</i>	RS10 pemberitahuan akan kapan tepatnya pelayanan diberikan sehingga diberikan dengan segera [18]
11.	(Ketanggapan)	RS11 kesiapsediaan pegawai dalam membantu nasabah [18]
12.		RS12 Pegawai sigap menanggapi permintaan / keinginan nasabah [18]
13.		AS13 kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan maupun transaksi dan tidak adanya kesalahan sistem maupun gangguan pada saat transaksi berlangsung [5]
14.		AS14 keandalan dan keamanan dalam transaksi teller maupun mesin atm [18]
15.	<i>Asurance</i> (Jaminan)	AS15 kualitas baik pada fasilitas mesin atm dan kemudahan menggunakan menu pilihan yang ada [18]
16.		AS16 sikap dan pengetahuan yang dimiliki pegawai baik sehingga menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan nasabah merasa aman bertransaksi [18]
17.		AS17 Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam membrikan pelayanan [18]
18.		EM18jam oprasional <i>fleksible</i> dan dapat menyesuaikan terhadap kebutuhan nasabah [18]
19.	<i>Empaty</i>	EM19perhatian personal yang diberikan oleh pegawai [18]
20.	(Empati)	EM20pemahaman akan kebutuhan nasabah secara spesifik [18]
21.		EM21 pegawai bank mampu memberikan kesan bersahabat pada nasabah dan meninggalkan kesan yang baik pada nasabah [18]

B. Pengolahan Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan agar mengetahui keandalan data awal yang telah didapatkan dari hasil kuisioner pada kinerja dan harapan apakah sudah sesuai dengan keadaan sebenarnya sehingga dapat diteliti lebih lanjut [19]. Pada uji validitas yang tela dilakukan terdapat 2 atribut yang tidak valid sehingga tidak dikelola lebih lanjut. Berikut merupakan tabel hasil dari uji validitas:

Tabel 2. Data Uji Validitas

No.	Atribut	Kinerja			Harapan		
		<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Ket.	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Ket.
1	TA01	0.181	0,1654	Valid	0.295	0,1654	Valid
2	TA02	0.305	0,1654	Valid	0.409	0,1654	Valid
3	TA03	0.223	0,1654	Valid	0.211	0,1654	Valid
4	TA04	0.291	0,1654	Valid	0.181	0,1654	Valid
5	RL05	0.421	0,1654	Valid	0.342	0,1654	Valid
6	RL06	0.339	0,1654	Valid	0.624	0,1654	Valid
7	RL07	0.302	0,1654	Valid	0.278	0,1654	Valid
8	RL08	0.31	0,1654	Valid	0.318	0,1654	Valid
9	RL09	0.405	0,1654	Valid	0.337	0,1654	Valid
10	RS10	0.408	0,1654	Valid	0.199	0,1654	Valid
11	RS11	0.436	0,1654	Valid	0.265	0,1654	Valid
12	RS12	0.577	0,1654	Valid	0.209	0,1654	Valid
13	AS13	0.207	0,1654	Valid	0.398	0,1654	Valid
14	AS14	0.298	0,1654	Valid	0.317	0,1654	Valid
15	AS15	0.548	0,1654	Valid	0.634	0,1654	Valid
16	AS16	0.12	0,1654	Tidak Valid	0.053	0,1654	Tidak Valid
17	AS17	0.535	0,1654	Valid	0.462	0,1654	Valid
18	EM18	-0.142	0,1654	Tidak Valid	0.06	0,1654	Tidak Valid
19	EM19	0.318	0,1654	Valid	0.344	0,1654	Valid
20	EM20	0.219	0,1654	Valid	0.291	0,1654	Valid
21	EM21	0.283	0,1654	Valid	0.485	0,1654	Valid

Uji reabilitas untuk mengetahui keabsahan data *reliable* pada item atribut sehingga tidak ada kesalahan variansi acak [20]. Reabilitas merupakan alat ukur untuk mengetahui apakah hasil pengukuran terdapat konsistensi atau kestabilan setelah dilakukan pengukuran berkali-kali. Pada uji reabilitas semua atribut *reliable*. Berikut merupakan tabel hasil dari uji reabilitas:

Tabel 3. Data Uji Reliabilitas

Hasil Cronbach's Alpha		N of Items	Keterangan
Kinerja	Harapan		
0.746	0.763	21	Reliabel

2. Analisis Gap

Gap yakni kesenjangan anatar tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat ekspektasi (harapan) yang dirasakan oleh nasabah. Hasil perhitungan gap dapat menunjukkan keinginan nasabah terhadap kualitas layanan pada Bank XYZ sehingga mendapatkan prioritas perbaikan sesuai keinginan nasabah. Analisis *gap* memiliki dua nilai yakni *gap* (+) dan *gap* (-). *gap* Positif (+) diperoleh apabila nilai harapan lebih rendah dan nilai kinerja lebih tinggi. Sedangkan *gap*. (-) diperoleh apabila nilai harapan lebih tinggi dan nilai kinerja lebih rendah. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap:

Tabel 4. Analisis Gap

Atribut	Kinerja	Harapan	GAP	Rank
TA01	2.14	2.91	-0.77	8
TA02	1.79	2.44	-0.65	3
TA03	1.45	2.58	-1.13	13
TA04	1.28	2.34	-1.06	12
RL05	1.47	2.33	-0.86	10
RL06	1.24	2.73	-1.49	19
RL07	1.3	2.77	-1.47	18
RL08	1.68	2.89	-1.21	17
RL09	1.49	2.65	-1.16	16
RS10	1.82	2.54	-0.72	4
RS11	1.84	2.59	-0.75	6

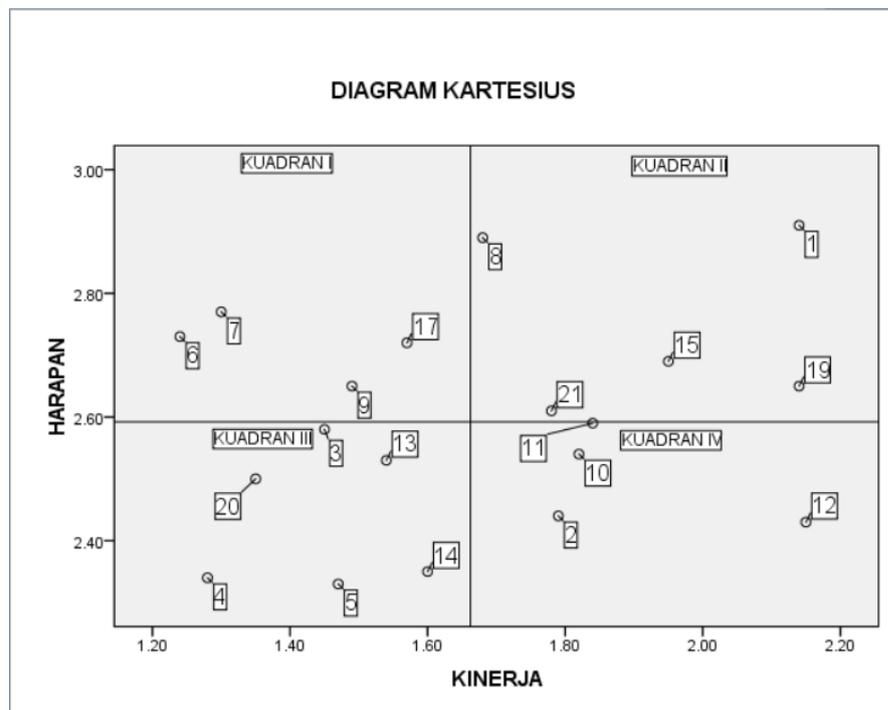
Tabel 5. Analisis Gap

Atribut	Kinerja	Harapan	GAP	Rank
RS12	2.15	2.43	-0.28	1
AS13	1.54	2.53	-0.99	11
AS14	1.6	2.35	-0.75	7
AS15	1.95	2.69	-0.74	5
AS17	1.57	2.72	-1.15	15
EM19	2.14	2.65	-0.51	2
EM20	1.35	2.5	-1.15	14
EM21	1.78	2.61	-0.83	9
Jumlah	31.58	49.25	-17.67	

Pada Tabel diatas diketahui bawa total gap keseluruhan -17,67 yang dapat diartikan gap negatif (-) yakni kepuasan pada tingkat kinerja pelayanan Bank XYZ berada jauh dibawah dari tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan.

3. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kualitas kinerja pada Bank XYZ dengan penentuan pada atribut-atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan kepuasan nasabah.[21] Dalam pembagian diagram kartesius menjadi 4 kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dibatasi oleh 2 garis sumbu X dan Y.[22] Yang mana berasal dari persamaan (3) dan (4) untuk nilai rata-rata (X) evaluasi tingkat kinerja menunjukkan posisi atribut pada sumbu X dengan nilai 1.66. Sedangkan nilai rata-rata (Y) evaluasi tingkat harapan menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y dengan nilai 2.59. Untuk menentukan prioritas perbaikan pada layanan dengan membagi prioritas perbaikan pada analisis kuantitatif diagram kartesius. Hasil analisa diagram kartesius menunjukkan atribut-atribut penilaian kepuasan yang menurut responden sudah baik maupun memerlukan pembenahan dan perbaikan. Berikut merupakan hasil dari diagram kartesius:



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan:

A.) Kuadran I (Prioritas Utama): kuadran yang memiliki tingkat kepuasan rendah, yang memiliki *factor* yang dianggap penting oleh nasabah namun belum diberikan oleh Bank sehingga harus diperbaiki segera [23].

- RL06: Kemampuan pegawai menjelaskan pelayanan bank dengan mudah
- RL07: Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya

- RL09: Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah
 - AS17: Kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan maupun transaksi dan tidak adanya kesalahan sistem maupun gangguan pada saat transaksi berlangsung
- B.) Kuadran II (Pertahankan Prestasi): kuadran yang memiliki aspek layanan yang harus dipertahankan.[23]
- TA01: Pelayanan bank yang mudah diakses dan selalu diperbarui
 - RL08: Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan
 - AS15: Sikap dan pengetahuan yang dimiliki pegawai baik sehingga menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan nasabah merasa aman bertransaksi
 - EM19: Pemahaman akan kebutuhan nasabah secara spesifik
 - EM21: Pegawai bank mampu memberikan kesan bersahabat pada nasabah dan meninggalkan kesan yang baik pada nasabah
- C.) Kuadran III (Prioritas Rendah): kuadran yang memiliki aspek layanan yang perbaikannya dapat ditunda dan dianggap kurang penting oleh nasabah dan kinerja Bank tidak terlalu memuaskan.[24]
- TA03: Petunjuk layanan transaksi yang terlihat jelas, menarik dan informatif
 - TA04: Fasilitas yang berdaya tarik visual, nyaman, mutakhir dan modern
 - RL05: Ketertarikan pegawai dan kemampuan pegawai melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kesalahan
 - AS13: Keandalan dan keamanan dalam transaksi teller maupun mesin ATM
 - AS14: Kualitas baik pada fasilitas mesin atm dan kemudahan menggunakan menu pilihan yang ada
 - EM20: Perhatian personal yang diberikan oleh pegawai
- D.) Kuadran IV (Berlebihan): kuadran yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi atau berlebihan.[24]
- TA02: Penampilan fisik dan profesional pegawai menarik
 - RS10: Pemberitahuan akan kapan tepatnya pelayanan diberikan sehingga diberikan dengan segera
 - RS11: Kesiapsediaan pegawai dalam membantu nasabah
 - RS12: Pegawai sigap menanggapi permintaan / keinginan nasabah

4. Analisis QFD (Quality Function Deployment)

Pada metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan *House Of Quality* (HOQ). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yakni sistematika teknis untuk mempresentasikan keinginan nasabah kepada produk maupun kualitas layanan.[25] Sedangkan *House Of Quality* (HOQ) adalah matrik yang memiliki fungsi untuk mengubah kebutuhan customer menjadi karakteristik teknis atau spesifikasi yang terukur. *House Of Quality* (HOQ) terdiri dari (A)*Customer Need's*, (B)*Planning Matrix*, (C)*Technical Response*, (D)*Relationship*, (E)*Technical Correlation*, (F)*Technical Matrix*.[26]

A.) *Customer Need's*

Dalam matrik *customer need's* dimuat berdasarkan atribut yang ada di kuadran I yang menjadi kebutuhan utama dan memiliki prioritas perbaikan utama. Berikut merupakan tabel *customer need's (what's)* pada Bank XYZ.

Tabel 6. Data Customer Need's

No.	Data Customer Need's	
1	RL06	Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah
2	RL07	Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan
3	RL09	Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya
4	AS17	Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan

B.) *Planning Matrix*

Penyusunan *Planning* matriks untuk mengetahui tingkat urutan prioritas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah Bank 27 XYZ [27]. Berikut merupakan hasil dari *Planning Matrix*:

Tabel 7. *Planning Matrix*

No.	Atribut	ITC	CSP	CSP XYZ	CSP VWX	Goal	IR	SP	RW	NRW
1	RL06	2.73	1.24	1.24	1.59	2.77	2.23	1.5	9.15	0.29

2	RL07	2.77	1.3	1.3	1.61	2.77	2.13	1.5	8.85	0.28
3	RL09	2.65	1.49	1.49	1.48	2.77	1.86	1.2	5.91	0.19
4	AS17	2.72	1.57	1.57	1.62	2.77	1.76	1.5	7.20	0.23
Total									31.11	1.00

C.) Technical Response

Dalam memenuhi keinginan nasabah diperlukan sebuah penjabaran bahasa keinginan nasabah berupa *technical response*, berikut merupakan tabel *technical response*:

Tabel 8. Technical Response

No.	Technical Response
1	Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP
2	Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah
3	Memahami produk-produk yang disediakan bank
4	Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah
5	Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan
6	Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara <i>real time</i> , manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut
7	Kesinergian yang baik antara unit terkait
8	Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah

Setelah diketahui respon Teknik selanjutnya dilakukan penjabaran *technical response* pada *customer need's*, berikut tabel penjabarannya:

Tabel 9. Penjabaran *technical response* pada *customer need's*

No.	Data Customer Need's	Technical Response
1	Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah	-Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah -Memahami produk-produk yang disediakan bank -Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah
2	Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan	-Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah -Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan
3	Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya	-Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah -Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara <i>real time</i> , manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut -Kesinergian yang baik antara unit terkait
4	Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan	-Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP -Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah -Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah

-Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah

D.) Relationship

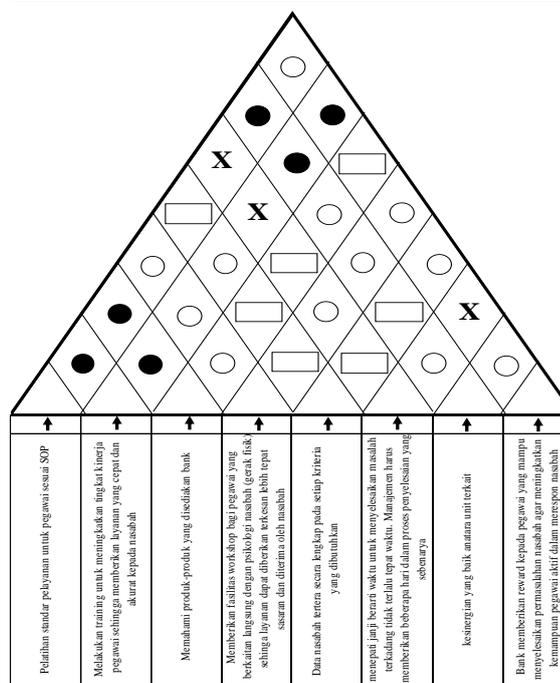
Dalam relationship ini menunjukan erat hubungan antara kebutuhan nasabah dan respon teknik dengan penentuan 28 simbol.[28] Pada matrik ini menghubungkan respon Teknik dengan customer need's. Berikut merupakan hasil matrik relationship:

<i>Technical Response (How)</i>	Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP	Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah	Memahami produk-produk yang disediakan bank	Memberikan fasilitas workshop bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terencana lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah	Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan	mempati janji benar waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya	kesetiaan yang baik antara unit terkait	Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah	
<i>Customer Need's (What)</i>	No Item	1	2	3	4	5	6	7	8
Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah		●	●	●	○	▽	▽	○	○
Keakuratan pencatatan transaksi dan tidak adanya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan		●	●	○	▽	●	▽	▽	○
Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya		○	▽	▽	▽	▽	●	○	○
Sikap profesional, positif, ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan		●	●	○	●	▽	○	○	●
<i>Total</i>		30	28	16	14	12	14	10	18

Gambar 4. Relationship matrix

E.) Technical Corelation

Pada matrik ini untuk mengetahui nilai hubungan satu Respon Teknik dengan Respon Teknik lainnya saling mendukung atau saling 28 menghalangi.[28] Berikut merupakan hasil matrik technical corelation :



Gambar 5. Technical Corelation

F.) *Technical Matrix*

Dalam tahap teknis matrik yang akan diketahui urutan prioritas perbaikan berdasarkan ranking yang dihitung. Berikut merupakan asil dari *Technical Matrix*:

Tabel 10. *Technical Matrix*

No.	Atribut	NV	NRW	C	NC	Bank XYZ	Bank VWX	Target	Priority
1	RL06	30	0.29	8.82	0.32	0.34	0.44	4	1
2	RL07	27	0.28	7.68	0.28	0.32	0.40	4	3
3	RL09	16	0.19	3.04	0.11	0.22	0.22	3	4
4	AS17	36	0.23	8.33	0.30	0.52	0.54	4	2

C. *Analisa dan Pembahasan*

Turunnya jumlah nasabah Bank XYZ pada 3 bulan terakhir (Februari-April 2023) salah satu penyebabnya adalah turunnya kualitas layanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan pada Bank XYZ dilakukan Analisis dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Penelitian ini dilakukan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank XYZ dengan 21 atribut pertanyaan untuk kinerja dan harapan dan berasal dari 5 atribut SERVQUAL (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*). Selanjutnya data dikelola dengan uji validitas serta uji reliabilitas dan didapatkan 19 atribut valid dan reliable. Untuk melanjutkan pada metode *Important Performance Analysis* (IPA) dilakukan analisis gap pada nilai Kinerja dan Harapan. Dari analisis gap diketahui memiliki gap negatif yakni -17,67 yang dapat diartikan bahwa tingkat kinerja pelayanan pada Bank XYZ berada dibawah tingkat harapan keinginan nasabah.

Setelah diketahui nilai gap dilanjutkan dengan analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius. Pada metode ini dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian serta rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan untuk mengetahui sumbu titik potong pada diagram kartesius. Pada rata-rata tingkat kinerja yakni 1.66 (sumbu X) dan rata-rata tingkat harapan yakni 2.59 (sumbu Y). Pada diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran dengan skala prioritas perbaikan yang berbeda didapatkan 4 atribut pada kuaran I (prioritas utama perbaikan), 5 atribut pada kuadran II (pertahankan prestasi), 6 atribut pada kuadran III (prioritas rendah) dan 4 atribut pada kuadran IV (Berlebihan). Pada kuadran I dengan atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan yang selanjutnya akan dilakukan pengolahan pada metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) diwujudkan dengan matrik *House Of Quality* (HOQ) dengan 6 bagian.

- A. *Customer need's*: Dimuat berdasarkan dari atribut pada kuadran I yakni 4 atribut RL06, RL07, RL 09 dan AS 17.
- B. *Planning Matrix*: Penyusunan matrik ini dengan menentukan nilai importance to customer (ITC) dengan nilai tertinggi pada atribut RL07 yakni 2.77. Selanjutnya menentukan *Customer satisfaction performance* (ITC) dengan nilai tertinggi pada atribut AS17 yakni 1.57. selanjutnya diketahui nilai goal yakni 2.77 diambil dari nilai tertinggi antara ITC dan CSP. Pada *Improvement Ratio* (IR) diketahui nilai tertinggi pada atribut RL06 yakni 2.23. Atribut pada *sales point* (SP) memiliki nilai 1.5 kecuali pada atribut RL09 memiliki nilai 1.2. Dalam perhitungan *Raw Weight* (RW) diketahui total nilai 31.1 dan pada *Normalize Raw Weight* (NRW) total nilai 1,0 dengan nilai tertinggi pada atribut RL06 yakni 0.29. dan perbandingan pada *Competitive Satisfaction Performance* dilakukan dengan kompetitor lain yakni Bank VWX yang mana nilai kinerja tinggi pada setiap atribut dimiliki oleh Bank VWX.
- C. *Technical Respones*: Didapatkan 8 respon Teknik dan juga dilakukan hubungan antara *Customer Need's* dengan *Technical Response*, pada hubungan itu diketahui 1 atribut dapat memiliki lebih dari 3 respon Teknik.
- D. *Relationship matrix*: Matrix ini menunjukkan erat huubngan antara setiap atribut dan respon Teknik dengan symbol yang memiliki nilai masing masing. Nilai tertinggi yakni 30 pada respon teknis 1.
- E. *Technical Correlation*: Matrik ini menunjukkan apakah respon Teknik satu berhubungan dengan respon Teknik yang lainnya. Sebagian besar bernilai positif lemah, positif kuat dan negatif lemah serta ada yang tidak memiliki hubungan.
- F. *Technical matrix*: Merupakan bagian terakhir dari *House Of Quality* (HOQ) yang akan menentukan skala prioritas perbaikan. Urutan pebaikan itu yang merupakan ranking 1 yakni pada atribut Kemampuan pegawai dalam memaami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah (RL06) dan respon teknik paling utama yakni pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pada awal pengolahan data nilai gap negatif pada penelitian ini -17,67 menunjukkan bahwa kepuasan pada tingkat kinerja pelayanan Bank XYZ berada jauh dibawah dari tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan.

Berdasarkan diagram kartesius pada metode *Importance Performance Analisis* (IPA) terdapat 4 atribut dari kuadran 1 yakni (RL06) Kemampuan pegawai menjelaskan pelayanan bank dengan mudah, (RL07) Pemberian layanan sesuai waktu yang dijanjikan sehingga bank mempunyai reputasi yang baik dimata nasabahnya, (RL09) Kemampuan pegawai dalam memahami pertanyaan serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah, AS17: Kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan maupun transaksi dan tidak adanya kesalahan sistem maupun gangguan pada saat transaksi berlangsung. Dari keempat atribut tersebut akan dilanjutkan pengolahan lebih lanjut pada metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Atribut pada kuadran 1 selanjutnya dilakukan diskusi dengan dengan manajemen Bank XYZ untuk menentukan respon teknik yang berjumlah 8 respon teknik. Usulan perbaikan yang direkomendasikan kepada Bank Bank XYZ berdasarkan ranking hasil dari *House Of Quality* (HOQ) pada *Quality Function Deployment* (QFD) yakni (1) Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai sesuai SOP, (2) Melakukan training untuk meningkatkan tingkat kinerja pegawai sehingga memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah, (3) Bank memberikan reward kepada pegawai yang mampu menyelesaikan permasalahan nasabah agar meningkatkan kemampuan pegawai aktif dalam merespon nasabah, (4) Memahami produk-produk yang disediakan bank, (5) Memberikan fasilitas *workshop* bagi pegawai yang berkaitan langsung dengan psikologi nasabah (gerak fisik) sehingga layanan dapat diberikan terkesan lebih tepat sasaran dan diterima oleh nasabah, (6) Menepati janji berarti waktu untuk menyelesaikan masalah terkadang tidak terlalu tepat waktu. Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai secara real time, manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut, (7) Data nasabah tertera secara lengkap pada setiap kriteria yang dibutuhkan (8) Kesinergian yang baik anantara unit terkait.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada serangkaian penelitian yang dilakukan serta penyusunan artikel ini melibatkan beberapa pihak yang mana juga turut serta dalam memberikan bantuannya, terima kasih disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Bank XYZ yang memberikan dukungan penuh selama proses penyusunan artikel ini hingga terselesaikan.

REFERENSI

- [1] W. Sari and N. Wening, "Analisis Kinerja Pelayanan , Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Kangean," *J. Manaj. Sos. Ekon.*, vol. 2, no. 1, pp. 11–19, 2022.
- [2] C. M. Zavira, D. Ismoyowati, and H. Yuliando, "Korean Restaurants' Consumer Needs Based on Marketing Mix Through the Kano Model," *Agraris*, vol. 9, no. 1, pp. 129–149, 2023, doi: 10.18196/agraris.v9i1.184.
- [3] H. Herman, E. Amrina, and M. A. Bora, "Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Sigma Tek.*, vol. 5, no. 1, pp. 001–011, 2022, doi: 10.33373/sigmateknika.v5i1.4090.
- [4] A. A. Purwati, Z. Mustafa, and M. M. Deli, "Management Information System in Evaluation of Bca Mobile Banking Using Delone and Mclean Model," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 70–77, 2021, doi: 10.37385/jaets.v2i2.217.
- [5] L. N. Agia and H. Nurjannah, "Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis," vol. 5, pp. 1570–1574, 2022.
- [6] N. Muslikin, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Industri Jasa Pemeliharaan Material," *J. Ind. Eng. Manag. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 223–235, 2022.
- [7] R. Novendra, N. Jalinus, Waskito, Afriansyah, and A. Rasfira, "User Satisfaction Analysis of Service Quality of Dapodik Applications (Educational Data) Using Servqual Method," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 190–194, 2022, doi: 10.37385/jaets.v3i2.790.
- [8] M. Sarfraz, M. I. Abdullah, S. Arif, J. Tariq, and I. Ozturk, "How Corporate Social Responsibility Enhance Banking Sector Customer Loyalty in Digital Environment? An Empirical Study," *Etikonomi*, vol. 21, no. 2, pp. 335–354, 2022, doi: 10.15408/etk.v21i2.24548.
- [9] M. F. Ardiansyah and I. A. . Wulandari, "Penentuan Dalam Pemilihan Ekspedisi Menggunakan Metode Analytic Processes Network dan Dynamic Programming," vol. 6, no. 2, pp. 347–356, 2024.

- [10] R. Rosmanda, Mubarakah, and N. I. Pawan, "ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE USE OF E-COMMERCE FOR," vol. 34, no. April, pp. 166–177, 2024.
- [11] F. R. Wilujeng and G. D. Rembulan, "Model QFD dan IPA 2 Dimensi Pada Pelayanan Pasien Covid-19 Di RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta Guna Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan," Raden Ario Damar, vol. 7, no. 1, pp. 55–62, 2021.
- [12] M. P. Prayetno, T. Chandra, and R. Putra, "Service Quality Analysis Of Business Consultants Using IPA And CSI Methods (Case Study On CV. ABC)," *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 1802–1817, 2023.
- [13] Wahyu Wibowo and Imam Nuryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius," *E-Bisnis J. Ilm. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 195–200, 2022, doi: 10.51903/e-bisnis.v15i1.808.
- [14] R. Alfatiyah and S. Bastuti, "Improving the Quality of Service Using the IPA and PGCV Methods at BPJS Kesehatan, South Tangerang," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 22, no. 1, pp. 25–32, 2023, doi: 10.23917/jiti.v22i1.21685.
- [15] N. N. D. Putri, T. Pujiyanto, and R. Kastaman, "Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee," *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 1037–1050, 2021, doi: 10.21776/ub.jepa.2021.005.04.7.
- [16] M. Hilman and R. G. P. Ningrat, "Pengembangan Produk Kripik Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Usaha Kecil Menengah (Ukm) Makmur Abadi Di Kabupaten Ciamis," *J. Ind. Galuh*, vol. 5, no. 2, pp. 82–91, 2023, doi: 10.25157/jig.v5i2.3307.
- [17] S. L. N. Putri, A. Sutrisni, and C. Punuhsingon, "Penerapan Metode Quality Function Deployment Untuk Pengembangan Desain Produk," *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–9, 2020.
- [18] A. T. Wahyuni, T. Sd, and R. Fitriana, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality , Six Sigma dan Quality Function Deployment," vol. 13, no. 3, pp. 211–222, 2023.
- [19] I. Rusi, "Evaluasi Kebergunaan E-Learning Menggunakan Dimensi Usability Dan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)," *Zo. J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 132–143, 2022, doi: 10.31849/zn.v4i2.10961.
- [20] E. Yulianti and T. Umbara, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," *J. TERKNOIF*, vol. 8, no. 2, pp. 78–86, 2020, doi: 10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86.
- [21] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [22] A. Alam, Harun, N. M. Sholihah, and A. Nurrahman, "Evaluasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) LAZISMU Magetan dengan Pendekatan Diagram Kartesius," *Al-Muzara'Ah*, vol. 9, no. 2, pp. 147–165, 2021, doi: 10.29244/jam.9.2.147-165.
- [23] A. Yuliana and U. Rinaldi, "IKM DAN DIAGRAM KARTESIUS : KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA PONTIANAK PADA MASA PANDEMI COVID-19," *J. Ekon. Integr.*, vol. 11, no. 2, pp. 99–113, 2021.
- [24] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [25] R. Lestari, S. Wardah, and K. Ihwan, "Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)," *JISI J. Integr. Sist. Ind.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020, doi: 10.24853/jisi.7.1.57-63.
- [26] Cohen, "Quality Fuction Deployment: How to Make QFD Work for You," Addison We., Co., Massachusetts, 1995.
- [27] H. N. Cahya and Windasari, "QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT KAI DI ERA PANDEMI COVID-19 Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 mengenai Kriteria serta Persyaratan Perjalanan Orang selama Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produkt," *J. Din. Ekon. dan Bisnis*, vol. 18, no. 2, p. 145, 2021.
- [28] A. Fadilah, dan Muslimin, P. Studi Manufaktur, J. Teknik Mesin, P. Negeri Jakarta, and J. G. A Siwabessy, "Perancangan Jig dan Fixture dengan Sistem Rotary untuk Proses Welding Stiffener Pada Crossmember Rear Menggunakan Metode QFD," *Pros. Semin. Nas. Tek. Mesin Politek. Negeri Jakarta*, pp. 356–365, 2022.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.