



## **Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri**

### ***The Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality Using the Fuzzy Service Quality and Quality Function Deployment Methods at PT Bank Mandiri***

**Yeni Yuswita Ginting, Ninny Siregar, & Yuana Delvika**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Kualitas layanan merupakan faktor terpenting bagi bank agar Bank dapat tetap bertahan dan berkembang. Setiap hari perkembangan jumlah pelanggan semakin meningkat sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan harus diutamakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang proposal peningkatan pelayanan pada Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden dengan menggunakan Fuzzy Servqual dan QFD. Pada penelitian ini dilakukan survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dari Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode Fuzzy Servqual, untuk perancangan proposal perbaikan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden yang perlu lebih ditingkatkan lagi adalah dimensi Tangible (Bukti Fisik) yang ditunjukkan pada kenyamanan dan keamanan lokasi dan tempat parkir diberikan dengan skor -13,17. Selanjutnya yang harus dipertahankan pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) ditunjukkan pada penampilan petugas bank yang selalu rapi dan menggunakan masker serta sarung tangan dengan skor 4,496 di KCP Bank Mandiri Medan Citra Garden. Oleh karena itu, disarankan kepada Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan pada semua layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Fuzzy Servqual; QFD; GAP

#### **Abstract**

*Service quality is the most important factor for the bank so that the Bank can keep surviving and developing. Every day the number of customers development is increasing so that the service quality and customer satisfaction must be prioritized. The way to improve service quality is trying to find out customers' desires, where the Fuzzy Servqual (Service Quality) and QFD (Quality Function Deployment) methods were used in improving the quality of bank services. The purpose of this research was to design a service improvement proposal at Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden by using Fuzzy Servqual and QFD. In this study, a survey was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents from Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden based on data processing performed using the Fuzzy Servqual method, for designing improvement proposals using the Quality Function Deployment (QFD) method. The level of customer satisfaction at Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden was lower than the importance level of affected factors in customer satisfaction at Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden which needed to be more improved was the Tangible dimension (Physical Evidence) shown in the comfort and security of the location and parking lot provided with a score of -13.17. Furthermore, that had to be maintained on the Tangible dimension (Physical Evidence) was shown in the bank officers' appearances who were always neat and wore masks and gloves with a score of 4.496 at Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden. Thus, it was recommended to Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden to further improve service performance on all services.*

**Keywords:** Service Quality; Customer Satisfaction; Fuzzy Servqual; QFD; GAP.

**How to Cite:** Ginting, Y. Y. N. & Delvika, Y (2022). Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin dan Industri (JITMI)*, 1(1) 2022: 26-42,

## PENDAHULUAN

Saat ini persaingan di bidang Perbankan semakin ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk dapat memaksimalkan kualitas dan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Manajemen bank harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan informasi penting bagi bank untuk merancang strategi pemasaran guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dalam persaingan yang ketat seperti saat ini, prioritaskan utama oleh perusahaan di industri yang bergerak khususnya dibidang jasa adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. (Ramadhan & Wijoyo; 2021; Setyawan dkk, 2021).

Adapun keluhan – keluhan yang diberikan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori sebagai berikut

Tabel 1. Keluhan Kepuasan Nasabah

Keluhan
1. Ketepatan dan kecepatan Petugas teler saat melayani nasabah
2. Kebersihan. Kerapian, dan kenyamanan ruangan
3. Petugas pada saat melayani nasabah
4. Petugas dalam memberikan informasi kepada nasabah
5. Pelayanan Petugas kepada semua nasabah apakah sama tanpa memandang suku, agama, status sosial danlain-lain

Sumber: Hasil dari Penelitian

Ketidak puasan nasabah memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa pelayanan yang diberikan Bank Mandiri.

Pihak manajemen Bank Mandiri ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa di Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi dan harapan serta tingkat kepentingan dan usulan perbaikan dari keinginan nasabah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner Service Quality kepada seluruh populasi di Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden. Kuesioner Service Quality ini terdiri dari 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Dan juga menggunakan metode Quality Function Deployment untuk merancang usulan perbaikan. Penelitian ini dilaksanakan mulai pada Juni 2021 – Agustus 2021. Penelitian ini menggunakan metode Fuzzy Service Quality untuk mengetahui nilai dari harapan Nasabah dan Quality Function Deployment untuk merancang usulan perbaikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan yaitu pengukuran kepuasan nasabah

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji keabsahan dari kuesioner yang digunakan untuk mengukur suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka pernyataan dikatakan valid
- Jika nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka pertanyaan dikatakan tidak valid

Dimana :

$$\begin{aligned}df &= (N - 2) \\ &= (100 - 2) = 98\end{aligned}$$

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Pertanyaan	$r_{hitung}$	Ket
1	E1	0,251	Valid
2	E2	0,246	Valid
3	E3	0,397	Valid
4	E4	0,270	Valid
5	E5	0,713	Valid
6	R1	0,538	Valid
7	R2	0,568	Valid
8	R3	0,363	Valid
9	R4	0,429	Valid
10	R5	0,510	Valid
11	R6	0,405	Valid
12	T1	0,449	Valid
13	T2	0,383	Valid
14	T3	0,210	Valid
15	T4	0,390	Valid
16	T5	0,369	Valid
17	T6	0,468	Valid
18	T7	0,449	Valid
19	RP1	0,609	Valid
20	RP2	0,364	Valid
21	RP3	0,495	Valid
22	RP4	0,549	Valid
23	RP4	0,453	Valid
24	RP5	0,491	Valid
25	RP6	0,591	Valid
26	A1	0,555	Valid
27	A2	0,638	Valid
28	A3	0,453	Valid
29	A4	0,354	Valid
30	A5	0,339	Valid

Sumber : Hasil

Penelitian

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur untuk melakukan fungsi alat ukur tersebut. Suatu instrument dikatakan valid jika korelasi item terhadap skor total lebih besar dari r kritis 0,1966. Dari hasil olah data menggunakan SPSS dari 30 atribut pertanyaan dalam kuesioner untuk Tingkat Kepentingan (Kepuasan) dinyatakan Valid dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini

Tabel 3. Uji Validitas Tingkat Harapan

No	Pertanyaan	$r_{hitung}$	Ket
1	E1	0,342	Valid
2	E2	0,363	Valid
3	E3	0,428	Valid
4	E4	0,503	Valid
5	E5	0,577	Valid

6	R1	0,545	Valid
7	R2	0,473	Valid
8	R3	0,655	Valid
9	R4	0,508	Valid
10	R5	0,525	Valid
11	R6	0,654	Valid
12	T1	0,600	Valid
13	T2	0,509	Valid
14	T3	0,490	Valid
15	T4	0,325	Valid
16	T5	0,517	Valid
17	T6	0,625	Valid
18	T7	0,546	Valid
19	RP1	0,368	Valid
20	RP2	0,484	Valid
21	RP3	0,495	Valid
22	RP4	0,571	Valid
23	RP4	0,511	Valid
24	RP5	0,523	Valid
25	RP6	0,518	Valid
26	A1	0,375	Valid
27	A2	0,704	Valid
28	A3	0,497	Valid
29	A4	0,497	Valid
30	A5	0,421	Valid

Sumber : Hasil Penelitian

Hasil uji validitas dari 30 item pertanyaan pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan (harapan) semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai *rhitung* data kepuasan pelayanan dan nilai *rhitung* data kepentingan (harapan) pelayanan lebih besar dari nilai *rtabel* sehingga dapat dikatakan antara skor atau nilai masing masing item memiliki korelasi dengan keseluruhan item pertanyaan.

## 2.Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai	Reliabilitas
1	Tingkat Kepuasan	0,857	Reliabel
2	Tingkat Harapan	0,897	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian

### 3. Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi

Berikut merupakan rumus untuk menentukan *Triangular Fuzzy Number* (TFN) (Suharyanta dan A'yunin, 2012):

Nilai batas atas ( $b_i$ ) :

$$b_i = \frac{(b_{i2}n_1 + b_{i3}n_2 + b_{i4}n_3 + b_{i5}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

Nilai batas tengah ( $a_i$ ) :

$$a_i = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i2}n_2 + b_{i3}n_3 + b_{i4}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

Nilai batas bawah ( $c_i$ ) :

$$c_i = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i1}n_2 + b_{i2}n_3 + b_{i3}n_4 + b_{i4}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

Rata - rata nilai  $a_i, b_i, c_i$  tersebut merupakan nilai *defuzzyfikasi* yang akan diformulasikan sebagai berikut :

$$d = \frac{a_i + b_i + c_i}{3}$$

Tabel 5. Hasil Rekap Rata - Rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi

Atribut	TFN			Defuzzyfikasi
	$b_y$	$a_y$	$c$	$d_y$
E 1	100	88,25	63,25	83,83
E 2	100	87,25	62,25	83,17
E 3	99,75	85	60	81,58
E 4	92,50	74,25	49,25	72
E 5	95,50	79	54,25	76,25
R 1	97,75	81	56	78,25
R 2	96,50	76,25	53,75	75,50
R 3	97	79,50	54,50	77

Tabel 5. Hasil Rekap Rata - Rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi (Lanjutan)

Atribut	TFN			Defuzzyfikasi
	$b_y$	$a_y$	$c$	$d_y$
R 4	92,25	74,75	49,75	75,25
R 5	95,25	75,25	50,25	73,58
R 6	99,50	86,50	61,50	82,50
T 1	97,25	80,25	55,25	77,58
T 2	99	79	54	77,33
T 3	89,75	70,75	45,75	68,75
T 4	89,25	67,50	42,50	66,42
T 5	99,75	87	62	82,92
T 6	90	68,50	43,50	67,33
T 7	99,75	85	60	81,58

Rp1	93,75	74,50	49,50	72,58
Rp 2	98,75	82,75	57,75	79,75
Rp 3	88,75	68,50	43,50	66,92
Rp 4	93,25	72,25	50,25	72,92
Rp 5	97,25	66	41	68,08
Rp 6	93,50	75,0	50,25	72,92
A1	94,25	75,50	50,50	73,42
A2	95,75	77,75	52,75	75,42
A3	98,75	80,25	55,25	78,08
A4	99	80,50	55,50	78,33
A 5	99,25	8350	58,50	80,42
A6	100	84,25	59,25	81,17

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 6. Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Harapan dan Defuzzyfikasi

Atribut	TFN			Defuzzyfikasi
	$b_Y$	$a_Y$	$c_Y$	$d_Y$
E 1	97,5	84,5	59,5	80,5
E 2	98,25	83	58	79,75
E 3	99,25	85,25	60,25	81,58
E 4	99,75	86,75	61,75	82,75
E 5	98,75	84,00	59,25	80,67
R 1	98,75	84,25	59,25	80,75
R2	98,50	86,25	61,50	82,08
R3	98,50	83,00	58,00	79,83
R 4	99,25	87,25	62,25	82,92
R 5	99,00	84,25	59,25	80,83
R 6	98,75	83,75	58,75	80,42

Tabel 6. Hasil Rekap Rata – Rata Nilai Tingkat Harapan dan Defuzzyfikasi ( Lanjutan)

Atribut	TFN			Defuzzyfikasi
	$b_Y$	$a_Y$	$c_Y$	$d_Y$
T 1	98,75	81,25	56,25	78,75
T 2	97,50	81,00	56,00	78,17
T 3	97,50	82,00	57,00	78,83
T 4	96,00	79,75	55,50	77,08
T5	98,25	82,75	57,75	79,58
T 6	99	83,75	58,75	80,5
T 7	96,75	79,75	54,75	77,08
Rp1	97,75	81,25	56,25	78,42
Rp2	98,00	80,75	55,75	78,17

**Yeni Yuswita Ginting, Ninny Siregar, & Yuana Delvika, Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri**

Rp3	98,75	81,50	56,50	78,92
Rp4	98,00	83,25	58,25	79,83
Rp5	96,25	79,25	54,50	76,67
Rp6	96,25	79,00	54,25	76,50
A1	97,25	81,00	56,00	78,08
A2	99,25	84,50	59,50	81,08
A3	98,00	81,25	56,25	78,50
A4	99,00	84,00	59,00	80,67
A 5	98,00	82,75	57,75	79,50
A6	98,50	85,75	60,75	81,67

Sumber: Hasil Penelitian

**Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut**

Nilai gap service quality per atribut merupakan selisih dari persepsi dan harapan konsumen. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak perkulakan telah memberikan pelayanan sesuai keinginan konsumen. Gap per atribut berperan memberikan evaluasi, terhadap seberapa jauh atribut tersebut memberikan Kinerja dalam menyajikan pelayanan.

Contoh perhitungan hasil nilai gap per atribut

Gap = Persepsi - Harapan

Gap = 83,83 - 80,5

Gap = 3,33

Tabel 7. Perhitungan Gap Per Atribut

Atribut	Tingkat Kepuasan ( $d_{yi}$ )	Tingkat Harapan( $d_{xi}$ )	GAP	Rank
E 1	83,83	80,5	3,33	4
E 2	83,17	79,75	3,42	2
E 3	81,58	81,58	-0,003	8
E 4	72	82,75	-10,75	28
E 5	76,25	80,67	-4,416	17
R 1	78,25	80,75	-2,5	14
R2	75,5	82,08	-6,583	21
R3	77	79,83	-2,833	15
R 4	72,25	82,92	-10,666	27
R 5	73,58	80,83	-7,253	23
R6	82,5	80,42	2,083	5
T 1	77,58	78,75	-1,17	12
T 2	77,33	78,17	-0,836	11
T 3	68,75	78,83	-10,083	25
T 4	66,42	77,08	-10,663	26
T5	82,92	79,58	3,336	3

Tabel 7. Perhitungan Gap Per Atribut ( Lanjutan)

T 6	67,33	80,5	-13,17	30
T 7	81,58	77,08	4,496	1
Rp1	72,58	78,42	-5,836	20
Rp2	79,75	78,17	1,583	6
Rp3	66,92	78,92	-11,996	29
Rp4	72,92	79,83	-6,913	22
Rp5	68,08	76,67	-8,586	24
Rp6	72,92	76,50	-3,58	16
A1	73,42	78,08	-4,663	18
A2	75,42	81,08	-5,663	19
A3	78,08	78,50	-0,42	9
A4	78,33	80,67	-2,336	13
A 5	80,42	79,50	0,92	7
A6	81,17	81,67	-0,4966	10

Sumber: Hasil Penelitian

**4. Quality Function Deployment (QFD)** Implementasi QFD yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen.

**Tahap Pengumpulan Voice of Consumer**

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan suara konsumen dengan menggunakan kuesioner. Kebutuhan diperoleh dari atribut prioritas yang merupakan hasil dari metode fuzzy-servqual dengan nilai gap negatif.

**Nilai Target**

Nilai target perlu ditentukan oleh manajemen Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden untuk setiap atribut-atribut yang dinilai oleh nasabah dapat dijadikan acuan untuk menetapkan nilai target atribut dari Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden. Penetapan nilai target harus sesuai dengan kelebihan dan kelemahan pihak Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal.

**Analisis Tingkat Perbaikan**

Rasio Perbaikan bertujuan untuk mengetahui nilai yang harus dicapai oleh manajemen Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden untuk mencapai nilai target yang ditetapkan. Bila nilai kinerja lebih besar atau sama dengan nilai target maka tidak perlu perbaikan dan jika kinerja pertama pada Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden dapat dilihat pada tabel 4.17 adalah :

$$Rasio\ Perbaikan = \frac{Nilai\ Target}{Kinerja}$$

**Titik Penjualan (Sales Point)**

Tujuan dari penentuan titik penjualan adalah untuk mengetahui seberapa besar manfaat penjualan yang mungkin diperoleh apabila terjadi perubahan-perubahan terhadap atribut-atribut tertentu. Penentuan titik penjualan terhadap atribut dalam penelitian ditetapkan Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden yang diwakili oleh bagian Manajemen Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden.

**Bobot Atribut**



**Yeni Yuswita Ginting, Ninny Siregar, & Yuana Delvika**, Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri

Atribut pelayanan jasa yang ditingkatkan dan dikembangkan perlu ditentukan bobot prioritas atributnya. Dengan mengetahui prioritas pengembangan atribut pelayanan jasa. Bobot setiap atribut dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Bobot} = \text{Derajat kepentingan} \times \text{Rasio Perbaikan} \times \text{Sales Point}$$

Tabel 8 Bobot Atribut

No	Derajat Kepentingan	Rasio Perbaikan	Sales point	Bobot
1	4,38	1,00	1,5	6,57
2	4,32	1,00	1,5	6,48
3	4,41	1,00	1,5	6,62
4	4,47	1,25	1,5	8,38
5	4,36	1,00	1,5	6,54
6	4,37	1,00	1,5	6,56
7	4,45	0,80	1,5	5,34
8	4,32	1,25	1,5	8,10
9	4,49	1,25	1,2	6,74
10	4,37	1,25	1,5	8,19
11	4,35	1,00	1,5	6,53
12	4,25	0,80	1,2	4,08
13	4,24	0,80	1,5	5,09
14	4,28	1,67	1,5	10,72
15	4,31	1,25	1,5	8,08
16	4,31	0,80	1,5	5,17
17	4,35	1,00	1,5	6,53
18	4,19	1,00	1,5	6,29
19	4,25	0,80	1,2	4,08
20	4,23	0,80	1,5	5,08
21	4,26	2,50	1,2	12,78
22	4,33	1,33	1,5	8,64
23	4,17	1,00	1,2	5,00
24	4,16	1,00	1,5	6,24
25	4,24	1,00	1,5	6,36
26	4,38	1,00	1,5	6,57
27	4,25	1,25	1,5	7,97
28	4,36	1,00	1,5	6,54
29	4,31	1,25	1,5	8,08
30	4,43	1,00	1,5	6,65
<b>Total Bobot</b>				<b>206,00</b>

Sumber: Hasil Penelitian

### Normalisasi Bobot

Bobot dari masing masing atribut yang telah dihitung perlu dinormalisasikan. Perhitungan normalitas bobot setiap atribut keinginan nasabah dimaksudkan untuk memudahkan dalam menentukan prioritas pengembangan.

$$\text{Normalisasi bobot} = \frac{\text{Bobot}}{\text{Total Bobot}} \times 100$$

### Analisis Customer Requirement Score

Analisis Customer Requirement Score bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting untuk pelayanan di Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden. Semakin tinggi Customer Requirement Score maka atribut tersebut semakin penting dan semakin butuh perhatian untuk perbaikan selanjutnya. Customer Requirement Score dapat dihitung dengan mengkalikan tingkat kepentingan Customer Requirements dengan Sales Point, yang kemudian dinormalisasikan dalam bentuk prosentase sehingga diketahui rangkingnya..

Tabel 9 Analisis Customer Requirement Score

No	TK	SP	CSR	%
1	5	1,5	7,5	3,71
2	4	1,5	6	2,97
3	5	1,5	7,5	3,71
4	5	1,5	7,5	3,71
5	5	1,5	7,5	3,71
6	5	1,5	7,5	3,71
7	4	1,5	6	2,97
8	5	1,5	7,5	3,71

Tabel 9 Analisis Customer Requirement Score ( Lanjutan)

No	TK	SP	CSR	%
9	5	1,2	6	2,97
10	5	1,5	7,5	3,71
11	5	1,5	7,5	3,71
12	4	1,2	4,8	2,37
13	4	1,5	6	2,97
14	5	1,5	7,5	3,71
15	5	1,5	7,5	3,71
16	4	1,5	6	2,97
17	5	1,5	7,5	3,71
18	5	1,5	7,5	3,71
19	4	1,2	4,8	2,37
20	4	1,5	6	2,97
21	5	1,2	6	2,97
22	4	1,5	6	2,97
23	3	1,2	3,6	1,78
24	5	1,5	7,5	3,71
25	4	1,5	6	2,97
26	5	1,5	7,5	3,71
27	5	1,5	7,5	3,71
28	5	1,5	7,5	3,71
29	5	1,5	7,5	3,71
30	5	1,5	7,5	3,71
<b>Total CSR</b>			<b>202,20</b>	

Sumber : Hasil Penelitian

### Analisis Technical Requirements

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden terhadap permintaan nasabah. Technical Requirements didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak manajemen Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden yang selanjutnya ditabelkan. Hasil dari analisis ini berupa spesifikasi kinerja tertentu dari atribut-atribut Customer Requirements sebagai standar yang dibuat atau ditetapkan oleh Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden.

### Analisis Hubungan Customer Requirement dan Technical Requirement

Dari hasil kuesioner dan wawancara dengan pihak manajemen Bank Mandiri kcp Medan Citra Garden, maka langkah selanjutnya adalah mencari hubungan dari Customer Requirements dengan Technical Requirements yaitu hubungan antara keinginan nasabah dengan usaha-usaha yang diberikan pihak Bank Mandiri kcp Medan Citra Garden untuk mewujudkannya (Cohen,1995) :

### Analisis Technical Measurement

Analisis Technical Measurement adalah ukuran standar Technical Requirements berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden serta pengamatan penilaian secara langsung dengan keadaan yang sesungguhnya serta hal-hal yang berkaitan.

### Analisis Relative Technical Difficulty

Analisis Relative Technical Difficulty bertujuan untuk mengetahui tingkat kesulitan Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden dengan penerapan Technical.

### Analisis Technical Requirement Score

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui Technical Requirement yang penting dan memerlukan perhatian lebih banyak untuk ditindaklanjuti. Semakin dekat hubungan antara atribut pelayanan dan parameter teknik, maka semakin kuat pula interaksi yang terjadi kemudian dikalikan dengan normalisasi bobot tiap atribut, setelah itu nilai didapat kemudian dijumlahkan sehingga diperoleh nilai total.

Tabel 10 Analisis Technical Requirement Score

No	Technical Requirements	TRS	%
1	Menjaga hubungan baik dengan nasabah	144,83	6,92
2	Menvisualisasikan SOP yang ada	110,67	5,29
3	Memberikan pelatihan secara berkala	233,71	11,17
4	Melakukan seminar public speaking	67,35	3,22
5	Pembinaan moral dan sopan santun	104,5	5,00
6	Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap	316,29	15,12
7	Memaksimalkan tenaga pegawai	120,69	5,77
8	Pengarahan tentang pemberian pelayanan yang maksimal	305,95	14,63

Tabel 10 Analisis Technical Requirement Score (Lanjutan)

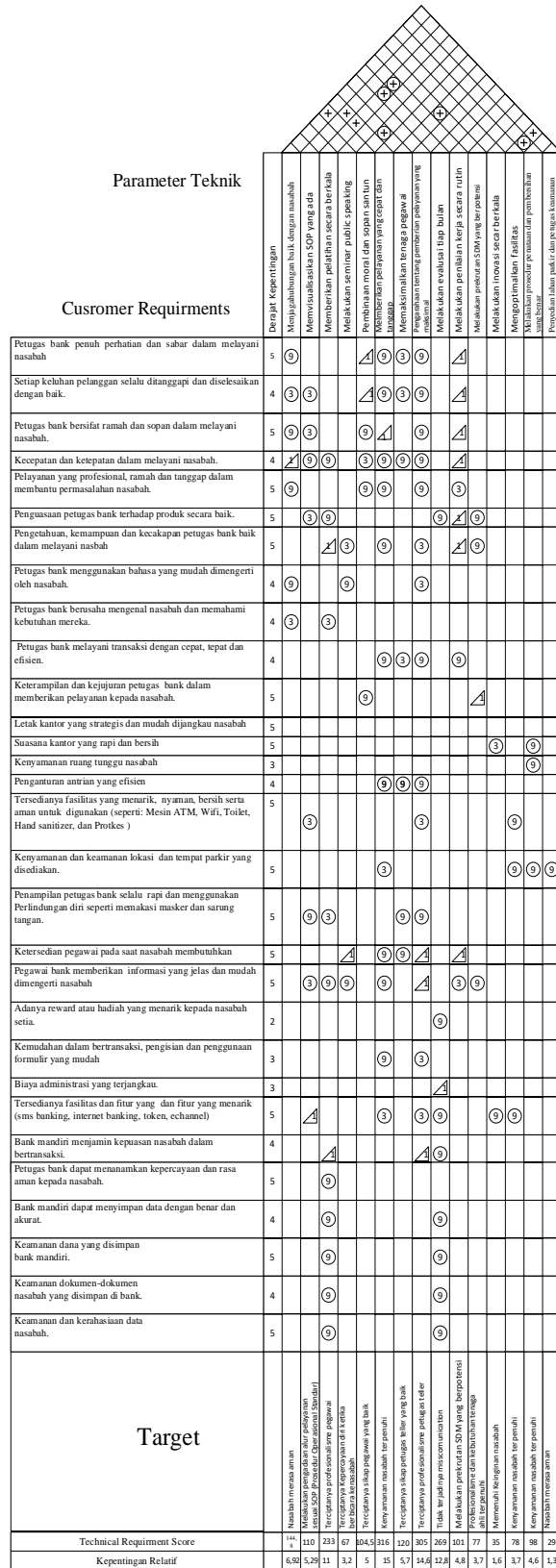
No	Technical Requirments	TRS	%
9	Melakukan evaluasi setiap bulan	269,64	12,89
10	Melakukan penilaian kinerja secara rutin	101,56	4,86
11	Melakukan prekrutan SDM yang berpotensi	77,33	3,70
12	Melakukan inovasi secara berkala	34,68	1,66
13	Mengoptimalkan fasilitas	78,39	3,75
14	Melakukan prosedur penataan dan pembersihan yang benar	97,56	4,66
15	Penyediaan lahan tempat parkir dan petugas keamanan	28,53	1,36
<b>Jumlah</b>		<b>2091,68</b>	

Sumber : Hasil Penelitian

### **Analisis Sinergi atau Konflik dalam Technical Requirment**

Analisis bertujuan mengetahui hubungan atribut-atribut dalam Technical Requirment. Hubungan dikatakan sinergi apabila satu atribut dengan yang lain dalam Technical Requirment mempunyai hubungan yang saling mendukung.

Yeni Yuswita Ginting, Ninny Siregar, & Yuana Delvika, Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment di PT Bank Mandiri



Gambar 1 Matriks House of Sumber : Hasil Penelitian

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden lebih rendah jika dibandingkan dengan tingkat harapannya yaitu dengan nilai rata-rata (mean) 4,324 dan tingkat kepuasan yaitu dengan nilai rata-rata (mean) 4,142. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden masih di bawah harapan dan dapat ditingkatkan lagi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden yang perlu ditingkatkan lagi adalah pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) ditunjukkan pada kenyamanan dan keamanan lokasi dan tempat parkir yang disediakan dengan nilai -13,17 dan yang harus dipertahankan pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) ditunjukkan pada penampilan petugas bank selalu rapi dan menggunakan masker dan sarung tangan dengan nilai 4,496. Hasil analisis house of quality QFD merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap (15,12), pengarahannya tentang pemberian pelayanan yang maksimal (14,63), melakukan evaluasi setiap bulan (12,89), memberikan pelatihan secara berkala (11,17), menjaga hubungan baik dengan nasabah (6,92), memaksimalkan tenaga pegawai (5,77), memvisualisasikan SOP yang ada (5,29), pembinaan moral dan sopan santun (5,00), melakukan penilaian kinerja secara rutin (4,86), melakukan prosedur penataan dan pembersihan yang benar (4,66), mengoptimalkan fasilitas (3,75), melakukan prekrutan SDM yang berpotensi (3,70), melakukan seminar public speaking (3,22), melakukan inovasi secara berkala (1,66), dan penyediaan lahan tempat parkir dan petugas keamanan (1,36).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amar S., Idris., Pratama. I., Anis, A. (2020). Exploring the Link between Income Inequality, Poverty Reduction and Economic Growth: An ASEAN Perspective. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Vol, 11(2), 24-41.
- Atrizka, D., & Pratama, I. (2022). The Influence of Organizational Leadership and Coaches on Indonesian Athletes' Adversity Quotient (Intelligence). *Revista de Psicología del Deporte (Journal of Sport Psychology)*, 31(1), 88-97.
- Atrizka, D., & Pratama, I. (2022). The Influence of Organizational Leadership and Coaches on Indonesian Athletes' Adversity Quotient (Intelligence). *Revista de Psicología del Deporte (Journal of Sport Psychology)*, 31(1), 88-97.
- Atrizka, D., Lubis, H., Simanjuntak, C. W., & Pratama, I. (2020). Ensuring Better Affective Commitment and Organizational Citizenship Behavior through Talent Management and Psychological Contract Fulfillment: An Empirical Study of Indonesia Pharmaceutical Sector. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 545-553.
- Atrizka, D., Pratama, I., Pratama, K., & Suharyanto, A. (2022). Edukasi Masyarakat Lingkungan VIII Titi Kuning Dalam Mendampingi Anak Belajar Daring. *Pelita Masyarakat*, 3(2), 118-124.
- Atrizka, D., Pratama, I., Pratama, K., & Suharyanto, A. (2022). Edukasi Masyarakat Lingkungan VIII Titi Kuning Dalam Mendampingi Anak Belajar Daring. *Pelita Masyarakat*, 3(2), 118-124.
- Cahyadi, L., Cahyadi, W., Cen, C. C., Candrasa, L., & Pratama, I. (2022). HR practices and Corporate environmental citizenship: Mediating role of organizational ethical climate. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 17-33.
- Candrasa, L., Cen, C. C., Cahyadi, W., Cahyadi, L., Pratama, I., (2020). Green Supply Chain, Green Communication and Firm Performance: Empirical Evidence from Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (12), 398-406. doi:10.31838/srp.2020.12.65
- Danilwan, Y., & Dirhamsyah, I. P. (2022). The Impact of The Human Resource Practices on The Organizational Performance: Does Ethical Climate Matter?. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 1-16.
- Danilwan, Y., Dirhamsyah., Pratama, I. (2020). The Impact of Consumer Ethnocentrism, Animosity And Product Judgment On The Willingness To Buy. *Polish Journal of Management Studies* 2020; 22 (2): 65-81.

- Danilwan, Y., Isnaini, . D. B. Y. & Pratama, . I. (2020) Psychological Contract Violation: A Bridge between Unethical Behavior and Trust. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (7), 54-60.
- Danilwan, Y.; Isnaini, D. B.; Pratama, I.; Dirhamsyah, D. 2020. Inducing organizational citizenship behavior through green human resource management bundle: drawing implications for environmentally sustainable performance. A case study, *Journal of Security and Sustainability Issues* 10(Oct): 39-52.
- Deviana, Suyoto, Mahjudin, dan Fery Adhy Permana. 2021. Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*. Vol. 4 No. 1.
- Firliana, Rina,dkk. 2016. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality ( SERVQUAL). Seminar Nasioal Teknologi Informatika dan Multimedia. ISSN: 2302-3805.
- Hakimah, Y., Pratama, I., Fitri, H., Ganatri, M., Sulbahrie, R. A. (2019) Impact of Intrinsic Corporate Governance on Financial Performance of Indonesian SMEs. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Vol, 7(1), 32-51.
- Izar, J., Nasution, M. M., & Ilahi, P. W. (2020). The Stages, Comparisons And Factors Of First Language Acquisition Of Two-Years-Old Male And Female Child. *Jetli: Journal of English Teaching and Linguistics*, 1(2), 63-73.
- Izar, J., Nasution, M. M., & Ratnasari, M. (2020). Assertive Speech Acts in Mata Najwa Program of Episode Gare-Gare Corona. *Lexeme: Journal of Linguistics and Applied Linguistics*, 2(1), 53-58.
- Izar, J., Nasution, M. M., Afria, R., & Harianto, N. (2021). Expressive Speech Act in Comic Bintang Emon's Speech in Social Media about Social Distancing. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 5(1), 148-158.
- Izar, S. L., Nasution, M. M., Izar, J., & Ilahi, P. W. (2021). The The Analysis Of Cooperation Principles Use On Podcast Of Deddy Corbuzier And Nadiem Makarim "Having College Is Not Important. *JETLi: Journal of English Teaching and Linguistics*, 2(1), 23-30.
- Kartika, Nanny Fajar dan Suprayogi. 2017. Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. Vol. 7, No. 1.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Ligoresi, Roswita Romana, dkk. 2017. Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana. Vol. 5 No. 2.
- Lubis, H., Kumar, D., Pratama, I., Muneer, S. (2015). Role of psychological factors in individuals investment decisions. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2015, 5, pp. 397-405.
- Lubis, H., Pratama, K., Pratama, I., Pratami, A. (2019). A Systematic Review of Corporate Social Responsibility Disclosure. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Vol, 6(9), 415-428.
- Maggasingang, D., Solong, A., Nadhar, M., Pratama, I. (2020). The Factors Affecting the Corporate Cash Holdings in Listed Firms of Indonesia: Does Corporate Governance Matter?. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol 14(5), 1215-1231.
- Marbun, D. S., Effendi, S., Lubis, H. Z., & Pratama, I. (2020). Role of Education Management to Expediate Supply Chain Management: A Case of Indonesian Higher Educational Institutions. *Int. J Sup. Chain. Mgt* Vol, 9(1), 89-96.
- Nasution, J., Dasopang, E. S., Raharjeng, A. R. P., Gurning, K., Dalimunthe, G. I., & Pratama, I. (2021). Medicinal plant in cancer pharmaceutical industry in Indonesia: a systematic review on applications and future perspectives. *perspectives*, 20, 21.
- Nasution, M. M., Izar, J., & Afifah, I. H. (2021). An Analysis of Hate Speech Against K-Pop Idols and Their Fans on Instagram and Twitter from The Perspective of Pragmatics. *JETLi: Journal of English Teaching and Linguistics*, 2(2), 91-99.
- Nugroho, A., Christiananta, B., Wulani, F., Pratama, I. (2020). Exploring the Association Among Just in Time, Total Quality and Supply Chain Management Influence on Firm Performance: Evidence from Indonesia. *Int. J Sup. Chain. Mgt* Vol, 9(2), 920-928.
- Nu'man, A. H., Nurwandi, L., Bachtiar, I., Aspiranti, T., Pratama, I. (2020). Social Networking, and firm performance: Mediating role of comparative advantage and sustainable supply chain. *Int. J Sup. Chain. Mgt* Vol, 9(3), 664-673.
- Pratama, I. (2022). Corporate Governance And Company Attributes On The Financial Reporting Timeline: Evidence Of Companies Listed On The Indonesia Stock Exchange. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3).

- Pratama, I. (2022). Tata Kelola Perusahaan dan Atribut Perusahaan pada Ketepatan Pelaporan Keuangan: Bukti dari Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (3): 1959-1967
- Pratama, I., Che-Adam, N., Kamardin. N. (2019). Corporate social responsibility disclosure (CSRSD) quality in Indonesian public listed companies. *Polish Journal of Management Studies*, 20 (1), 359-371.
- Pratama, I., Che-Adam, N., Kamardin. N., (2020). Corporate Governance and Corporate Social Responsibility Disclosure Quality in Indonesian Companies. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol 13(4), 442-463.
- Pratama, K., Lubis, H., Pratama, I., Samsuddin, S.F., & Pratami, A. (2019). Literature review of corporate social responsibility disclosure. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(5), 1397-1403.
- Pratami, A., Feriyanto, N., Sriyana, J., & Pratama, I. (2022). Are Shariah Banking Financing patterns pro-cyclical? An Evidence from ASEAN Countries. *Cuadernos de Economía*, 45(127), 82-91.
- Puspitasari, Nia B., Hery S., Laila K. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro*, Vol. 5 No. 3.
- Puspitasari, Shella Anindya, Lukmandono. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Quality Function Deployment (Studi Kasus PT.Bank X . *Jurnal SENOPATI*. Vol.1 No.1
- Ramadhan, D., & Wijoyo, H. (2021). Perancangan Sistem Pakar Diagnosa Kerusakan Pada Kamera DSLR Canon Dengan Metode Forward Chaining Berbasis Web. *INCODING: Journal of Informatics and Computer Science Engineering*, 1(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.34007/incoding.v1i1.10>
- Saragih et al., (2020). *Polish Journal of Management Studies* 2020; 21 (2): 384-397
- Saragih, J., Pratama, I., Wardati, J., Silalahi, E. F., & Tarigan, A. (2020). Can Organizational Justice Dimensions Mediate Between Leader Mindfulness and Leader-Member Exchange Quality: An Empirical Study in Indonesia Pharmaceutical Firms. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 545-554.
- Saragih, J., Tarigan, A., Pratama, I., Wardati, J., Silalahi, E. F. (2020). The Impact of Total Quality Management, Supply Chain Management Practices and Operations Capability on Firm Performance. *Polish Journal of Management Studies*, 21 (2), 384-397.
- Saragih, J., Tarigan, A., Silalahi, E. F., Wardati, J., Pratama, I. (2020). Supply chain operational capability and supply chain operational performance: Does the supply chain management and supply chain integration matters. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(4), 1222-1229.
- Setyawan, A., Setyawati, E., & Kristiani, F. (2021). Sistem Informasi Pengelolaan Dana BOS Berbasis Website Pada SMP Negeri 5 Purwokerto. *INCODING: Journal of Informatics and Computer Science Engineering*, 1(1), 15-24. doi:<https://doi.org/10.34007/incoding.v1i1.17>
- Sibuea, M. B.; Sibuea, S. R.; Pratami, A.; Pratama, I.; Nasution, R. 2020. Is business friendliness enhancing energy consumption in the ASEAN region?, *Journal of Security and Sustainability Issues* 9(M): 409-419.
- Silitonga, K. A. A., Ahmad, . F., Simanjuntak, . C. W. & Atrizka, . D. (2020) Exploring the nexus between the HR practices and work engagement: The mediating role of Job Demand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (7), 342-351. doi:10.31838/srp.2020.7.53
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sujianto., Yuliani, F., Syofian., Saputra, T, Pratama, I. (2020). The Impact of The Organizational Innovativeness On The Performance Of Indonesian Smes. *Polish Journal of Management Studies* 2020; 22 (1): 513-530.
- Supranto. 2001. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar", Penerbit Rineka Cipta, Jakarta 230 – 243.
- Susilawati, E., Khaira, I., & Pratama, I. (2021). Antecedents to Student Loyalty in Indonesian Higher Education Institutions: The Mediating Role of Technology Innovation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 21(3), 40-56.
- Tambunan, R. W., Muchtar, M., Agustian, P., Salim, A., Aisyah, L., Marpaung, B. A., & Nasution, M. M. (2018). Critical discourse: Applying Norman Fairclough theory in recep Tayyip Erdoğan's balcony speech. *Proceedings of ISELT FBS Universitas Negeri Padang*, 6, 174-183.



- Tanjung, A. A., Ruslan, D., Lubis, I., & Pratama, I. (2022). Stock Market Responses to Covid-19 Pandemic and Monetary Policy in Indonesia: Pre and Post Vaccine. *Cuadernos de Economía*, 45(127), 120-129.
- Tarigan, R. S. (2016). Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Elearning. *uma. ac. id*.
- Tarigan, R. S. (2017). Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Academic Online Campus (AOC).
- Tarigan, R. S. (2018). Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Sistem Informasi Program Studi (SIPRODI).
- Tarigan, R. S., Azhar, S., & Wibowo, H. T. (2021). Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Aplikasi Registrasi Asrama Kampus.
- Tarigan, R. S., Wasmawi, I., & Wibowo, H. T. (2020). Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Sistem Tanda Tangan Gaji Online (SITAGO).
- Utami, C. W., Indrianto, A. T. L., Pratama, I. (2019). Agricultural Technology Adoption in Indonesia: The Role of the Agriculture Extension Service, the Rural Financing and the Institutional Context of the Lender. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Vol, 7(7), 258-276.
- Utami, C. W., Sumaji, Y. M. P., Susanto, H., Septina, F., & Pratama, I. (2019). Effect of Supply Chain Management Practices on Financial and Economic Sustainable Performance of Indonesian SMEs. *Int. J Sup. Chain. Mgt* Vol, 8(1), 523-535.
- Utami, Sumaji, Susanto, Septina & Pratama, 2019 Utami, Sumaji, Susanto, Septina & Pratama
- Wardhani, I. I. Pratami, A., & Pratama, I., (2021). E-Procurement sebagai Upaya Pencegahan Fraud terhadap Pengadaan Barang dan Jasa di Unit Layanan Pengadaan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*. 7 (2): 126-139
- Wibisono, Deny. 2018. Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. Vol 10, No.1.
- Widyarto, Wahyu Oktri dkk. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* Vol. 2 No 2.
- Wullur, Magdalena, dkk. 2017. Analisis Manajemen Kualitas Layanan Pendidikan Di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*. Vol .5 No.2
- Isnaini, D. B. Y., Nurhaida, T., & Pratama, I. (2020). Moderating Effect of Supply Chain Dynamic Capabilities on the Relationship of Sustainable Supply Chain Management Practices and Organizational Sustainable Performance: A Study on the Restaurant Industry in Indonesia. *Int. J Sup. Chain. Mgt* Vol, 9(1), 97-105.