



Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment

The Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality Using the Fuzzy Service Quality and Quality Function Deployment Methods

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. 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.. 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: Losses, CPO and Kernel core, Oil Extraction Rate

How to Cite: Simamora, Y.Y.G, Siregar, N, Dan Delvika, Y. Analisa Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deploymen. Jurnal Ilmiah Teknik Mesin dan Industri (JITMI), 1(2) 2022: 87-93,

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.

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 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 Mandri 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 uga 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

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

Tabel 3. Uji Validitas Tingkat Harapan

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

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

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

3. Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi

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

Atribut	TFN			Defuzzyfikasi
	b_{γ}	a_{γ}	c	d_{γ}
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
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
Rp 1	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
A 1	94,25	75,50	50,50	73,42
A 2	95,75	77,75	52,75	75,42
A 3	98,75	80,25	55,25	78,08
A 4	99	80,50	55,50	78,33
A 5	99,25	83,50	58,50	80,42
A 6	100	84,25	59,25	81,17

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 6. 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	
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

4. Quality Function Deployment (QFD)

Cusromer Requirments	Parameter Teknik															
	Derajat Kepentingan	Menjajuhubungkan bank dengan nasabah	Memvisualisasikan SOP yang ada	Memberikan pelatihan secara berkala	Melakukan seminar public speaking	Pembinaan moral dan sopan santun	Memberikan pelayanan yang cepat dan lengkap	Memaksimalkan tenaga pegawai	Pengarahan tentang pemberian pelayanan yang maksimal	Melakukan evaluasi tiap bulan	Melakukan penilaian kerja secara rutin	Melakukan pre dan SDM yang berpotensi	Melakukan inovasi secara berkala	Mengoptimalkan fasilitas	Melakukan prosedur keamanan dan pemeliharaan yang benar	Pengoptimalan pada: dan petugas keamanan
Petugas bank penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah	5	9				1	9	3	9	1						
Setiap keluhan pelanggan selalu ditanggapi dan diselesaikan dengan baik.	4	3	3			1	9	3	9	1						
Petugas bank bersifat ramah dan sopan dalam melayani nasabah.	5	9	3			9	1		9	1						
Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah.	4	1	9	9		3	9	9	9	1						
Pelayanan yang profesional, ramah dan tanggap dalam membantu permasalahan nasabah.	5	9				9	9		9	3						
Penguasaan petugas bank terhadap produk secara baik.	5		3	9					9	1	9					
Pengetahuan, kemampuan dan kecakapan petugas bank baik dalam melayani nasabah	5		1	3		9		3	1	9						
Petugas bank menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.	4	9		9				3								
Petugas bank berusaha mengenal nasabah dan memahami kebutuhan mereka.	4	3	3													
Petugas bank melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	4					9	3	9		9						
Keterampilan dan kejujuran petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	5					9				1						
Letak kantor yang strategis dan mudah dijangkau nasabah	5															
Suasana kantor yang rapi dan bersih	5												3	9		
Kenyamanan ruang tunggu nasabah	3														9	
Penganturan antrian yang efisien	4					9	9	9								
Tersedianya fasilitas yang menarik, nyaman, bersih serta aman untuk digunakan (seperti: Mesin ATM, Wifi, Toilet, Hand sanitizer, dan Protkes)	5		3					3						9		
Kenyamanan dan keamanan lokasi dan tempat parkir yang disediakan.	5					3								9	9	9
Penampilan petugas bank selalu rapi dan menggunakan Perlindungan diri seperti memakai masker dan sarung tangan.	5		9	3			9	9								
Ketersediaan pegawai pada saat nasabah membutuhkan	5			1		9	9	1		1						
Pegawai bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti nasabah	5		3	9	9		9	1		3	9					
Adanya reward atau hadiah yang menarik kepada nasabah setia.	2									9						
Kemudahan dalam bertransaksi, pengisian dan penggunaan formulir yang mudah	3					9		3								
Biaya administrasi yang terjangkau.	3									1						
Tersedianya fasilitas dan fitur yang menarik (sms banking, internet banking, token, echannel)	5		1			3		3	9				9	9		
Bank mandiri menjamin kepuasan nasabah dalam bertransaksi.	4			1				1	9							
Petugas bank dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	5			9												
Bank mandiri dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.	4			9						9						
Keamanan dana yang disimpan bank mandiri.	5			9						9						
Keamanan dokumen-dokumen nasabah yang disimpan di bank.	4			9						9						
Keamanan dan kerahasiaan data nasabah.	5			9						9						
Target		Nasabah merasakan	Melakukan pendekatan layanan sesuai SOP/Prosedur Operasional Standar	Terciptanya profesionalisme pegawai	Terciptanya kepercayaan diri ketika bertransaksi	Terciptanya sikap pegawai yang baik	Kenyamanan nasabah terpenuhi	Terciptanya sikap pegawai teller yang baik	Terciptanya profesionalisme pegawai teller	Tidak terjadinya miscommunication	Melakukan pelatihan SDM yang berpotensi	Perencanaan dan kebutuhan tenaga ahli terpenuhi	Memenuhi keinginan nasabah	Kenyamanan nasabah terpenuhi	Kenyamanan nasabah terpenuhi	Nasabah merasakan
Technical Requirement Score		110	233	67	104,5	316	120	305	269	101	77	35	78	98	29	
Keputusan Relatif		6,92	5,29	11	3,2	5	15	5,7	14,6	12,8	4,8	3,7	1,6	3,7	4,6	1,3

Gambar 1. Matriks of House Quality

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

- 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 Nasional Teknologi Informatika dan Multimedia. ISSN: 2302-3805.
- 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.
- 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
- Sugiyono. 2006. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2001. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar", Penerbit Rineka Cipta, Jakarta 230 – 243.
- 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