

## SUMMARY

# USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BANK NIAGA DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Created by Ahmad mulyana

**Subject** : Pelayanan, Metode Fuzzy Deployment  
**Subject Alt** : Bank Niaga, Metode Fuzzy Deployment  
**Keyword** : Layanan Jasa Bank Niaga; Metode Fuzzy Quality Function

### Description :

industry perbankan sudah melakukan segmentasi pasar dengan cara meluncurkan layanan-layanan jasa perbankan yang diharapkan dapat menjangkau semua lapisan konsumen. Keadaan seperti ini menuntut perhatian yang lebih besar dari setiap industri perbankan salah satunya Bank Niaga untuk memusatkan perhatiannya setiap perilaku terhadap konsumen sehingga pelayanan jasa yang diberikan ke pasaran dapat diterima dengan baik oleh konsumen.

Penelitian yang dilakukan pada Bank Niaga ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik kualitas pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Dengan bantuan matrik QFD (Quality Function Deployment) yang salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan yang terstruktur untuk mengetahui secara jelas keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dengan bantuan matrik dan untuk secara jelas mengetahui karakteristik kualitas pelayanan peneliti menggunakan metode kuesioner, dimana kuesioner ini terdiri atas tiga bagian. Kuesioner pada bagian pertama berisi mengenai karakteristik responden, bagian kedua berisi mengenai tingkat kepentingan atribut kebutuhan konsumen dan bagian ketiga berisi mengenai tingkat kepuasan konsumen dibandingkan perusahaan Bank lainnya, perusahaan pesaing yang digunakan pada penelitian ini yaitu seperti Bank BCA dan Bank BNI.

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 15 atribut yang termasuk kedalam karakteristik kebutuhan konsumen (WHAT's), dan 15 atribut yang termasuk kedalam karakteristik desain (HOW's) yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan

**Contributor** : Ir. Nofi Erni, MM.  
**Date Create** : 10/01/2014  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2001-21-060  
**Collection** : 2001-21-060  
**Source** : Perpustakaan Esa Unggul  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor