

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
SISTEM PELAYANAN PADA *CUSTOMER SERVICE  
OFFICER (CSO) DI BANK BCA KCU GAJAH MADA***

**SKRIPSI**

Oleh:  
**ADAM GUSTI PERWIRA**  
**202010215137**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
SISTEM PELAYANAN PADA *CUSTOMER SERVICE*  
*OFFICE* (CSO) DI BANK BCA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**ADAM GUSTI PERWIRA**

**202010215137**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)  
Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem  
Pelayanan Pada *Customer Service Officer*  
(CSO) Di Bank BCA KCU Gajah Mada

Nama Mahasiswa : Adam Gusti Perwira

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215137

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2024


Bekasi, 31 Januari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T  
NIDN. 0312128203

  
Daonil, S.T., M.T.  
NIDN. 0306128308

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)  
Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem  
Pelayanan Pada *Customer Service Officer*  
(CSO) Di Bank BCA KCU Gajah Mada

Nama Mahasiswa : Adam Gusti Perwira

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215137

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 27 Januari 2024

Bekasi, 31 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.  
NIDN. 0309098501

Penguji I : Ade Irpan Sabilah, S.T., M.T.  
NIDN. 1007078403

Penguji II : Daonil, S.T., M.T.  
NIDN. 036128308



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



Ir. Zulkani Sinaga, M.T

NIDN. 0331016905

Dekan  
Fakultas Teknik



Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T

NIDN. 0324047505

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Pelayanan Pada *Customer Service Officer* (CSO) Di Bank BCA KCU Gajah Mada”. Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Adam Gusti Perwira

202010215137

## ABSTRAK

**Adam Gusti Perwira. 202010215137.** Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Pelayanan Pada *Customer Service Officer* (CSO) Di Bank BCA KCU Gajah Mada.

PT BANK BCA KCU Gajah Mada merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor perbankan. Jasa yang ditawarkan oleh Bank BCA adalah Kredit, internet banking, mobile banking, asuransi, syariah, trade finance, cash management, kartu kredit, dll. Pada 6 bulan terakhir PT. Bank BCA di KCU Gajah Mada menerima berbagai macam keluhan dari nasabah pada tiap bulannya. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap nasabah perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *quality function deployment* untuk mengetahui *voice of customer* dari para nasabah Di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada sehingga didapatkan pengambilan keputusan berupa rekomendasi langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan. Berdasarkan dari *voice of customer*, strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan CSO terhadap nasabah adalah penambahan CSO *mobile*, penambahan mesin CS digital, penambahan tablet untuk CSO *mobile*, menambah ketersediaan kursi *backing hall*, membuat sistem antrian *online* dan menambahkan media informasi terkait promo, event, asuransi yang berlaku. Dari hasil analisis dengan metode *quality function deployment*, hasil pengkuran dari aspek derajat kepentingan, aspek tingkat kesulitan, dan aspek perkiraan biaya dari tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari atribut yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank BCA KCU Gajah Mada dapat disimpulkan layak untuk dilakukan.

Kata kunci: Keluhan, Kualitas, Nasabah, Pelayanan, Strategi

## **ABSTRACT**

**Adam Gusti Perwira. 202010215137. Quality Function Deployment (QFD) Analysis to Improve the Quality of Service Systems for Customer Service Officers (CSO) at BCA Bank KCU Gajah Mada.**

*PT BANK BCA KCU Gajah Mada is a private company operating in the banking sector. Services offered by Bank BCA are credit, internet banking, mobile banking, insurance, sharia, trade finance, cash management, credit cards, etc.. In the last 6 months PT. BCA Bank at KCU Gajah Mada receives various kinds of complaints from customers every month. In an effort to improve the quality of service provided to customers, research needs to be carried out using the quality function deployment method to determine the voice of customer from customers at PT. Bank BCA KCU Gajah Mada so that decisions can be made in the form of recommendations for steps that need to be taken to improve the quality carried out. Based on the voice of customer, the strategy that needs to be implemented to improve the quality of CSO service to customers is the addition of mobile CSOs, the addition of digital CS machines, the addition of tablets for mobile CSOs, increasing the availability of banking hall chairs, creating an online queue system and adding information media related to promos, event, applicable insurance. From the results of the analysis using the quality function deployment method, the results of the measurement of the degree of importance aspect, the level of difficulty aspect, and the estimated cost aspect of the corrective actions taken to improve the quality of service for attributes that are still not optimal in providing services to customers at Bank BCA KCU Gajah Mada it can be concluded that it is worth doing.*

**Keywords :** *Complaint, Customer, Service, Strategy, Quality*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adam Gusti Perwira  
NPM : 202010215137  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM PELAYANAN PADA  
CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) DI BANK BCA KCU GAJAH  
MADA**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI  
Pada : 31 Januari 2024  
Tanggal

Yang menyatakan,



**Adam Gusti Perwira**  
202010215137

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Dalam proses penyusunan penelitian ini saya dapat belajar dan memahami kegiatan logistik secara langsung dengan berdasarkan pada teori-teori yang penulis dapatkan selama belajar di Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk kelulusan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1), Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari betul bahwa penelitian ini dapat selesai berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan laporan Skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Zulkani, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakulta Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi.
5. Daonil, S.T, M.T selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7. Kedua orang tua, kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan laporan ini.
8. Teman – teman saya yang selalu mendukung dan mambantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini

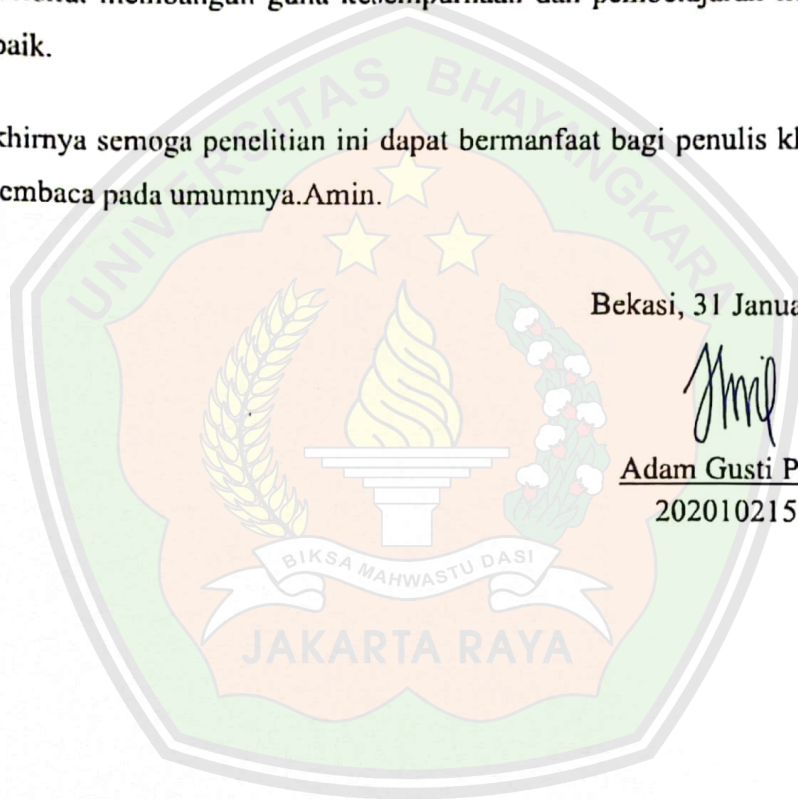
Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.Amin.

Bekasi, 31 Januari 2024



Adam Gusti Perwira  
202010215137



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	7
1.8 Metode Penelitian .....	7
1.9 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Jasa.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa .....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	11
2.2 Jenis Pelanggan.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	14
2.4.1 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	15

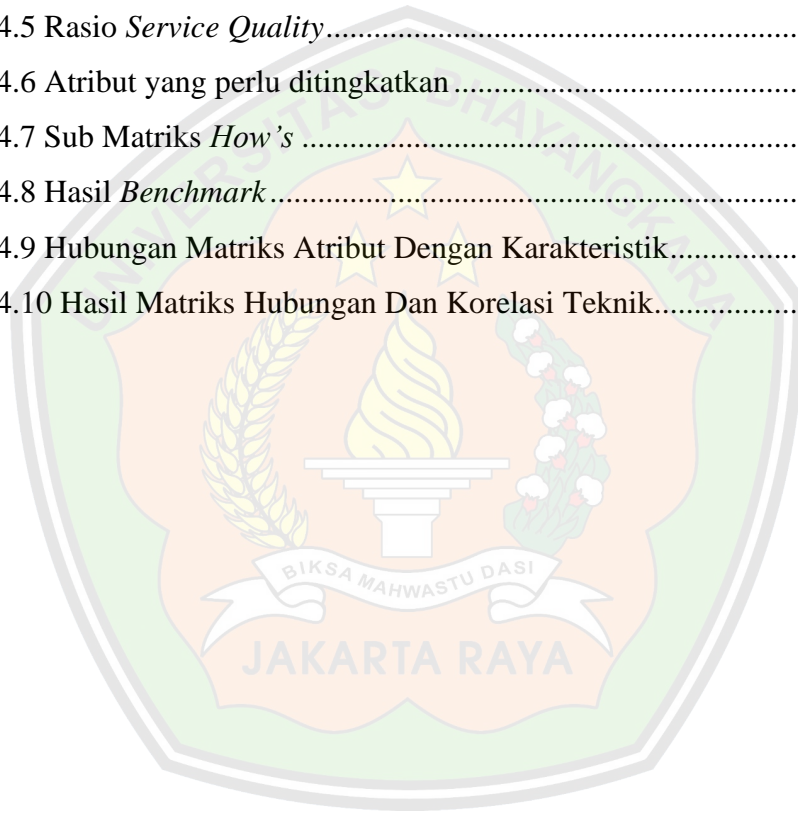
2.4.2	Kelemahan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	15
2.4.3	<i>House Of Quality</i> (HOQ) .....	16
2.5	Uji Validitas Data .....	20
2.6	Uji Reliabilitas Data .....	20
2.7	Skala <i>Likert</i> .....	21
2.8	Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	24
3.1.1	Sumber Data .....	24
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.3	Teknik Pengolahan Data .....	25
3.3.1	<i>Voice Of Customer</i> .....	25
3.3.2	Sample Dan Populasi .....	26
3.3.3	Uji Validitas Data .....	26
3.3.4	Uji Reliabilitas Data .....	26
3.3.5	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	26
3.3.6	<i>Benchmark</i> .....	27
3.3.7	<i>Relationship Matriks</i> .....	27
3.3.8	<i>Technical Corelation</i> .....	27
3.3.9	<i>House Of Quality</i> .....	28
3.4	Kerangka Berpikir .....	28
3.5	Rencana Penyelesaian Penelitian .....	30
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	31
4.1.1	Perhitungan Populasi Dan Sampel .....	32
4.2	Pengolahan Data .....	34
4.2.1	Uji Validitas Data .....	34
4.2.2	Uji Reliabilitas Data .....	36
4.3	Analisis Data .....	39
4.3.1	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	39
4.3.2	<i>Benchmark</i> .....	42
4.3.3	<i>Relationship Matriks</i> .....	45
4.3.4	<i>Technical Corelation</i> .....	48
4.3.5	<i>House Of Quality</i> .....	50

4.4 Hasil Analisis.....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Keluhan Nasabah Bulan April 2023 - September 2023 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Data Atribut Kuisisioner.....	31
Tabel 4.2 Data Hasil Uji Validitas Data.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Data .....	37
Tabel 4.4 Nilai <i>cronbach's alpha</i> tiap atribut .....	37
Tabel 4.5 Rasio <i>Service Quality</i> .....	40
Tabel 4.6 Atribut yang perlu ditingkatkan .....	41
Tabel 4.7 Sub Matriks <i>How's</i> .....	42
Tabel 4.8 Hasil <i>Benchmark</i> .....	43
Tabel 4.9 Hubungan Matriks Atribut Dengan Karakteristik.....	46
Tabel 4.10 Hasil Matriks Hubungan Dan Korelasi Teknik.....	52



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Grafik</i> Keluhan Nasabah Periode April 2023 – September 2023 .....	3
Gambar 1.2 <i>Grafik</i> Keluhan Nasabah Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	3
Gambar 1.3 Indeks <i>Merk</i> Bank Paling Kuat 2022 .....	4
Gambar 2.1 Model <i>house of quality</i> .....	17
Gambar 2. 2 Bentuk <i>House Of Quality</i> .....	19
Gambar 3.1 Bentuk <i>House Of Quality</i> .....	28
Gambar 3.2 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 3.3 Rencana Penyelesaian Penelitian .....	30
Gambar 4.1 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia .....	33
Gambar 4.2 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Tipe Nasabah.....	33
Gambar 4.3 Hasil <i>Benchmark</i> Antara Kompetitor .....	44
Gambar 4.4 <i>Benchmark</i> Dengan Skala .....	45
Gambar 4.5 Technical Corelation antara karakteristik .....	48
Gambar 4.6 <i>House Of Quality</i> Peningkatan Kualitas Bank BCA.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Bimbingan
- Lampiran 2. Lembar cek plagiarisme
- Lampiran 3. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 3. Kuisisioner G-form Bank BCA KCU Gajah mada

