



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pada atribut-atribut layanan yang berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Sleman (fungsional) dan atribut-atribut layanan yang tidak berpengaruh pada kepuasan nasabah (disfungsional) di Bank Sleman dan memberikan saran dan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Sleman dengan menitikberatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yang berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Kano dan dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan sebagai dasar dalam penyebaran kuesioner utama. Penyebaran Kuesioner diberikan secara langsung kepada nasabah Bank Sleman. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berada di kantor pusat Bank Sleman, cabang Godean dan cabang Kalasan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dan teknik *convenience sampling* terhadap sampel sejumlah 100 responden. Setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hasil pengukuran nilai *extent of satisfaction* dan nilai *extent of dissatisfaction* dapat diketahui atribut layanan mana saja yang sangat berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun atribut layanan yang berpengaruh kepada kenaikan tingkat kepuasan nasabah Bank Sleman berdasarkan urutan nilai tertinggi adalah karyawan bank memberikan pelayanan sama kepada semua nasabah dengan nilai 0,87, karyawan bank bersikap sopan dalam melayani transaksi nasabah dengan nilai 0,87 dan terdapat pelayanan yang cepat di bank dengan nilai 0,83. Atribut layanan yang paling berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan berdasarkan urutan nilai tertinggi apabila atribut tidak tersedia adalah karyawan bank bersedia membantu nasabah jika mengalami kesulitan dengan nilai yaitu -0,86. Berdasarkan diagram *quality improvement index* dapat diketahui bahwa prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh Bank Sleman adalah atribut layanan yang berada dalam kuadran IV yaitu karyawan bank memberikan pelayanan sama kepada semua nasabah dan karyawan bank memberikan perhatian pada keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Model Kano, Bank Sleman, tingkat kepuasan pelanggan, *Quality Improvement Index*



## ABSTRACT

This study aims to identify service attributes that have an effect on customer satisfaction at Bank Sleman (functional) and service attributes that have no effect on customer satisfaction (dysfunctional) at Bank Sleman, and provide suggestions for improving customer service quality at Bank Sleman with focuses on service attributes that need attention that are useful in improving service quality.

The study was conducted using Kano method and the distribution of preliminary questionnaires as the basis for distributing the main questionnaire. The questionnaires were given directly to Bank Sleman customers. The population in this study was customers of Bank Sleman head office, Godean branch and Kalasan branch. The sampling was done by non-probability sampling method and convenience sampling technique to 100 respondents. Every element in the population did not have the same opportunity to be selected as a sample.

Based on the results of the study, it can be concluded that the results of measuring the extent of satisfaction and the value of extent of dissatisfaction indicate which service attributes were very influential on the increase and decrease in the level of customer satisfaction. The service attributes that influenced the increase in the level of customer satisfaction at Bank Sleman based on the highest order were bank employees providing the same service to all customers with a value of 0.87, bank employees being polite in serving customer transactions with a value of 0.87, and quick services at the bank with a value of 0.83. The service attributes that most influenced the decrease in satisfaction level were based on the highest order value if the attribute not available was bank employees willing to help customers if they experienced difficulties with a value of -0.86. Based on the quality improvement index index, it can be seen that the main priority that must be improved by Bank Sleman is the service attributes that are in quadrant IV, namely bank employees provide the same service to all customers and bank employees handle the complaints submitted by customers.

**Keywords:** service quality, Kano Model, Bank Sleman, customer satisfaction level, Quality Improvement Index



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK SLEMAN DENGAN PENDEKATAN MODEL KANO**  
FENNY IRMANDA, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E.,M.Sc.,Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>