

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dijadikan strategi industri perbankan dalam memenangkan persaingan dengan menerapkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Beberapa masalah mengenai kualitas layanan akan memberikan dampak negatif terhadap keberlangsungan perusahaan, oleh karena itu Bank Mandiri menyadari pentingnya potensi dan kebutuhan nasabah. Terdapat produk KPR Milenial yang ditawarkan oleh Bank Mandiri yaitu sebuah produk KPR khusus untuk generasi milenial. Berbagai atribut pelayanan nasabah untuk KPR Milenial telah disediakan oleh Bank Mandiri, namun belum dilakukan analisis kualitas pelayanan tersebut ditinjau dari kemampuan kinerjanya dalam rangka mempengaruhi kepuasan nasabah sesuai yang diharapkan. Sehingga diperlukan suatu analisis terhadap kinerja atribut pelayanan KPR Milenial agar dapat diperoleh dasar pengembangan ke depan lebih efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk identifikasi *service quality* (*servqual*) yang diterapkan di Bank Mandiri khusus untuk KPR Milenial, analisis kualitas atribut-atribut layanan KPR Milenial Bank Mandiri yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan pendekatan metode Kano dan perbaikan dan pengembangan atribut layanan yang lebih efektif ke depannya terhadap atribut layanan yang memberikan kepuasan nasabah dengan menggunakan pendekatan *importance performance analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mandiri terhadap terutama produk *KPR milenial* menunjukkan bahwa nasabah belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan kualitas pada *KPR milenial* tersebut. Secara keseluruhan atribut-atribut KPR Milenial Bank Mandiri masuk ke dalam tiga kategori Kano yang terdiri dari *must be*, *one dimensional* dan *attractive*. **Suku bunga lebih kompetitif**, atribut ini memiliki skor negatif yang terkecil artinya nasabah merasa sangat puas yang memiliki skor sebesar -0,25. Hal ini sangat diperlukan perhatian bagi pihak Bank Mandiri karena nasabah lebih mementingkan tingkat suku bunga kredit yang akan diberikan kepadanya. Untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik dengan melakukan cara pengorbanan dalam fasilitas-fasilitas yang diberikan karena hal tersebut adalah suatu keharusan dalam menunjang untuk kepuasan nasabah dan usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja, yaitu: yaitu standarisasi pakaian seragam rapi untuk karyawan baik di internal kantor maupun lapangan, perbaikan terhadap kondisi lingkungan bank luar maupun dalam terjaga agar dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabah, melakukan perbaikan terhadap AC yang ada ditempat nasabah serta melakukan service rutin terhadap AC yang dipasang dan perbaikan ruang tunggu nasabah, dilakukan training dan pembekalan kepada petugas-petugas yang memberikan informasi secara langsung kepada nasabah, melakukan training dan diklat *service excellence* karyawan, membuat ketentuan mengenai jam buka pelayanan bank agar semua outlet buka tepat waktu, melakukan kajian dan pemberlakuan terhadap jangka waktu KPR yang bisa mencapai 25 tahun; dan pencairan kredit bisa dilakukan dimana saja.

**Kata Kunci:** KPR Milenial, metode Kano, *importance performance analysis*, kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

*Good service quality is very much needed in the face of increasingly fierce business competition. Service is one of the important things used as a strategy of the banking industry in winning competition by implementing quality services that can satisfy and retain customers. Some problems regarding service quality will have a negative impact on the sustainability of the company, therefore Bank Mandiri realizes the importance of the potential and needs of customers. There is a millennial mortgage product offered by Bank Mandiri, a mortgage product specifically for millennial generation. Various attributes of customer service for Millennial Mortgages have been provided by Bank Mandiri, but there has not been an analysis of service quality in terms of performance capabilities in order to influence customer satisfaction as expected. So we need an analysis of the performance of millennial mortgage service attributes in order to obtain a more effective basis for future development.*

*This study aims to identify service quality (servqual) applied at Bank Mandiri specifically for Millennial Mortgages, quality analysis of Bank Mandiri Millennial Mortgage service attributes that affect customer satisfaction with the Kano method approach and improvement and development of more effective service attributes going forward towards service attributes that provide customer satisfaction using the importance performance analysis approach.*

*Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of services provided by Bank Mandiri to especially millennial mortgage products shows that customers are not sufficiently satisfied and there is still a lack of quality service in these millennial mortgages. Overall, the attributes of the Bank Mandiri Millennial Mortgages fall into three categories of Kano consisting of must be, one dimensional and attractive. Interest rates are more competitive, this attribute has the smallest negative score meaning that the customer feels very satisfied who has a score of -0.25. This is very much needed attention for the Bank Mandiri because customers are more concerned with the loan interest rates that will be given to him. To provide a good quality of service by making sacrifices in the facilities provided because it is a necessity in supporting customer satisfaction and proposals for improvements to improve performance, namely: the standardization of neat uniforms for employees both in the internal office and field, improvement of the environmental conditions of the outside and inside banks in order to improve services provided to customers, make improvements to existing air conditioners at the customer's premises and perform routine service to the installed air conditioners and improvement of customer waiting rooms, training and provisioning for officers who provide information directly to customers, conduct training and training service excellence of employees, make provisions regarding opening hours of bank services so that all outlets open on time, conduct studies and apply to the term KPR time that can reach 25 years; and credit disbursement can be done anywhere.*

**Keywords:** *Millennial Mortgages, Kano method, importance performance analysis, customer satisfaction*