

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan menggunakan Metode Kano (Studi Kasus : PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang)

**Brylia Andini Eka Karunia
1930603163**

PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang saat ini banyak digunakan oleh nasabah di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang, dengan menggunakan metode Kano. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dipilih dari mahasiswa aktif UIN Raden Fatah Palembang yang menjadi nasabah di PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Adapun indikator kualitas layanan yang digunakan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Kano. Hasil analisis metode Kano menunjukkan PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang sudah cukup baik memenuhi kepuasan para nasabah selaku pengguna layanannya, karena tidak ditemukan kategori *Must Be* yang dianggap mendesak untuk ditingkatkan. Begitupula kategori *Attractive* juga tidak terdapat dalam layanan PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang. Atribut-atribut yang masuk dalam kategori *One Dimensional* harus dipertahankan dan ditingkatkan pada layanan PT. BPD Sumsel dan Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang, yaitu : (1) Layanan yang tepat dan sesuai kebutuhan para nasabah, (2) Layanan yang disediakan dapat diakses dengan cepat, (3) Pegawai secara tulus memberikan pelayanan kepada nasabah, dan (4) Pegawai memberikan perhatian khusus untuk melayani kebutuhan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Metode Kano

ABSTRACT

Service Quality Analysis using the Kano Method (Case Study: PT. BPD Sumsel and Babel Sharia Sub-Branch UIN Raden Fatah Palembang)

**Brylia Andini Eka Karunia
1930603163**

PT. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch of UIN Raden Fatah Palembang are currently widely used by customers within the UIN Raden Fatah Palembang environment. This research aims to analyze the service quality of PT. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch UIN Raden Fatah Palembang, using the Kano method. This research is quantitative research. The sample used in this research was 100 respondents selected from active students at UIN Raden Fatah Palembang who were customers at PT. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch of UIN Raden Fatah Palembang. The data source used is primary data, with questionnaire data collection techniques. The service quality indicators used include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The data analysis technique used is the Kano method. The results of the Kano method analysis show that PT. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch of UIN Raden Fatah Palembang have been quite good at meeting the satisfaction of customers as users of their services, because no Must Be categories were found which were considered urgent for improvement. Likewise, the Attractive category is also not available in PT services. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch of UIN Raden Fatah Palembang. Attributes that fall into the One Dimensional category must be maintained and improved in PT services. BPD South Sumatra and Babel Sharia Sub-Branch UIN Raden Fatah Palembang, namely: (1) Appropriate services and according to customer needs, (2) Services provided can be accessed quickly, (3) Employees sincerely provide services to customers, and (4) Employees pay special attention to serving customer needs.

Keywords : *Service Quality, Kano Method*