

## ABSTRAK

Sebagai perusahaan jasa, kualitas pelayanan ialah aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan kuisioner pendahuluan, sebanyak 30% pelanggan tidak puas, serta terdapat beberapa keluhan seperti ketidakpuasan akan durasi menunggu antrian dan durasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan sebuah perusahaan pembiayaan finansial PT Astra Sedaya Finance menggunakan integrasi *Model Kano* dan *Quality Function Deployment*. Sampel penelitian yang diperoleh sebanyak 80 responden. Kuisioner terdiri atas 25 atribut pernyataan untuk setiap bagian dari tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, kano fungsional dan kano disfungsional. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,82 dan atribut dengan tingkat kepuasan terendah (3,40) ialah R1 (Kemampuan karyawan menyediakan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan). Lalu, diperoleh peringkat atribut kualitas berdasarkan tingkat kepentingan, dan peringkat kepentingan tertinggi (4,58) ialah E3 (Prosedur pelayanan mudah dan jelas). Kemudian, berdasarkan klasifikasi kano diketahui sebanyak 22 atribut terkategori *one-dimensional* dan sebanyak 3 atribut terkategori *must-be*. Tahap berikutnya, penyusunan *House of Quality*, persentase "*Importance of Whats*" memberikan gambaran prioritas perbaikan atribut. Selanjutnya, indeks *relationship matrix* diperoleh dari penilaian subjektif pihak manajerial perusahaan. Berdasarkan persentase "*Importance of How*" dapat diketahui prioritas respon teknis. Prioritas respon teknis tertinggi ialah program pelatihan kinerja karyawan dan penerapan metode penilaian kinerja.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, *Kano Model*, *Quality Function Deployment*