

ABSTRAK

Nama: Fildzah Nada Ayu Zulkamal

Program Studi: S1 Teknik Industri

Judul Tugas Akhir: **Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank X Pahlawan dengan Integrasi Servqual, Kano dan QFD**

Layanan mobile banking merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan nasabah perbankan di masa sekarang. Dukungan kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, serta kepraktisan layanan menjadi faktor-faktor penting yang membuat mobile banking menjadi pilihan nasabah dalam bertransaksi. Namun, masih banyaknya keluhan dari nasabah mengenai penggunaan m-banking, serta tuntutan kemampuan layanan mobile banking yang harus terus berinovasi menjadi hal pendorong permasalahan terkait peningkatan kualitas layanan.

Penelitian ini mengintegrasikan tiga metode yaitu SERVQUAL, Model Kano dan Quality Function Deployment dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan Mobile Banking Bank X. Dimensi kualitas layanan dalam metode SERVQUAL yang digunakan yaitu Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy. Pengukuran SERVQUAL menunjukkan beberapa atribut layanan yang dinilai memiliki kesenjangan, artinya tingkat kualitas layanan m-banking Bank X masih rendah. Pada Model Kano dilakukan klasifikasi dan didapatkan 8 atribut kualitas layanan yang dapat menjadi fokus upaya peningkatan kepuasan pengguna. Metode terakhir penelitian ini yaitu QFD melalui metode House of Quality yang menghasilkan 4 Technical response utama sekaligus menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: SERVQUAL, QFD, Kano Model, Matriks HOQ, Mobile banking