

## ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan sangat cepat, baik Bank Lokal maupun Bank Asing. Dengan semakin kompetitifnya persaingan industri perbankan di Indonesia menuntut masing – masing bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memenuhi keinginan nasabah dalam melakukan transaksi dikarenakan pihak bank merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank, dan pada akhirnya nasabah tersebut bisa saja mengungkapkan kekecewaannya kepada relasi dan koleganya sehingga akan merugikan bank tersebut.

Penelitian dilakukan dengan cara wawancara untuk mengetahui variabel-variabel kualitas layanan untuk kemudian dibuat menjadi kuisioner Kano menyebarkan kuisioner kepada 100 nasabah Bank Danamon cabang Surabaya Kertajaya, 30 pre-sampling setelah itu 70 untuk sampling. Setelah terkumpul, data-data dari kuisioner ini diuji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan alat ukur dan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Selanjutnya data-data tersebut diolah untuk menentukan pengkategorian Kano dan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Dari hasil tersebut, didapatkan 24 Variabel yang kemudian akan diklasifikasikan dengan berbagai metode Kano. Dari hasil rekapitulasi Kano dengan metode Konvensional jika dibandingkan dengan 3 metode lainnya yaitu metode *if then*, metode *Better Worse*, dan metode grafik dipakai sebagai pembanding agar dapat diperoleh kesimpulan dari hasil klasifikasi kano yaitu validasi. Dari ketiga metode tersebut, dipilihlah metode *if-then* karena metode *if-then* menghasilkan klasifikasi yang paling cocok dengan semua variabel kano. Setelah itu hasil klasifikasi kano dan kategori tingkat kepuasan dan kepentingan digabungkan untuk memetakan plot analisis kuadran.

Berdasarkan analisis kuadran yang dibagi dalam kuadran I (Strength), Kuadran II (Overskill), Kuadran III (Prioritas rendah) dan kuadran IV (Weakness). Untuk kategori *Attractive* yang masuk ke dalam kuadran IV adalah Variabel 5,6,12,21. Untuk kategori *One-dimensional* yang masuk ke dalam kuadran IV adalah variabel 8 dan 24. Sedangkan untuk Kategori *Must-be* yang masuk ke kuadran IV adalah variabel 9 dan 13. Semua variabel yang masuk ke dalam Kuadran 4 dijadikan sebagai variabel yang akan dicari usulan perbaikannya.

Dari semua variabel yang masuk ke kuadran IV dirancanglah perbaikan dengan menggunakan QFD dan mengacu pada keadaan saat ini agar bisa dilakukan upaya perbaikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Dan perbaikan yang diprioritaskan adalah Variabel 5 mengenai Area parkir yang luas dan terlindung yang mendapatkan nilai *importance of whats* paling tinggi.

Keyword : kualitas layanan, Bank Danamon Kertajaya Surabaya, Analisis Kano