

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* Studi Pada Bank Sumut Kcp Syariah Stabat

Rini Puspita*¹, Marliyah², Juliana Nasution³

**^{1,2,3}, UIN Sumatera Utara*

**¹email: rinipuspita0404@gmail.com*

²email: marliyah@uinsu.ac.id

³email: juliananasution@uinsu.ac.id

Keywords:

*Quality Function
Deployment; House of
Quality; Service
Quality; Bank Sumut.*

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of services provided by Bank Sumut KCP Syariah Stabat to its customers. The purpose of this study is to see the quality of service provided by the bank using the QFD method in meeting the expectations of its customers, and to see which attributes should be prioritized and improved in the service system. The method used in this study is the Quality Function Deployment (QFD) method assisted by data analysis techniques using SPSS to process the data distributed through a Likert scale-based questionnaire to 100 respondents. The results of this study explain that with the QFD method the customer's expectations that are prioritized are employees who take the time to respond to customer requests. This must be corrected by the bank so that service satisfaction meets customer expectations. In the HOQ matrix it is shown that the technical aspects that are interacted with the customer's preferred attributes have a priority value of 420 with technical responses doing work according to the SOP. This proves that if all services run according to the SOP, the quality of service will also increase.

ABSTRAK

Kata Kunci:

*Quality Function
Deployment; House of
Quality; Kualitas
Layanan, Bank Sumut.*

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan yang diberikan Bank Sumut KCP Syariah Stabat kepada para nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikaan pihak bank menggunakan metode QFD dalam memenuhi harapan para nasabahnya, dan untuk melihat atribut mana yang harus dijadikan prioritas dan diperbaiki dalam sistem pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Quality Function Deployment (QFD) yang dibantu dengan teknik analisis data menggunakan SPSS untuk mengolah data yang disebar melalui kuesioner berbasis skala likert kepada 100 orang responden. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dengan metode QFD harapan nasabah yang dijadikan prioritas adalah pegawai yang meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah hal ini harus diperbaiki pihak bank agar kepuasan pelayanan sesuai harapan

nasabah. Dalam matriks HOQ diperlihatkan bahwa aspek teknis yang diinteraksikan dengan atribut pilihan nasabah memiliki nilai prioritas sebesar 420 dengan respon teknis melakukan pekerjaan sesuai SOP. Hal ini membuktikan jika seluruh pelayanan berjalan sesuai SOP maka kualitas pelayanan juga semakin meningkat.

PENDAHULUAN

Setiap bank selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi nasabahnya dalam rangka menghadapi persaingan. Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan mengutamakan masalah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini terjadi hampir di seluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: 1) Bukti fisik (*Tangibles*), 2) Reliabilitas (*Reliability*), 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Empathy*) (Lupiyoadi, 2014)(Albara Albara, Riyan Pradesyah, 2016).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. Bank Sumut KCP Syariah Stabat : 1) Bukti fisik (*Tangibles*) seperti tampilan gedung, ruang tunggu yang kurang luas serta fasilitasnya masih belum lengkap contohnya keterbatasan kursi tunggu, tempat parkirnya kurang luas, 2) Reliabilitas (*Reliability*) seperti keterbatasan jumlah teller dan customer dalam melayani nasabah, 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) contohnya seperti kurang responnya pegawai dalam memberikan pelayanan, 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabahnya, 5) Empati (*Empathy*) yaitu dalam melayani nasabah pegawai memberikan kemudahan dan menjalin hubungan baik dengan nasabah.

Menurut penulis strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang terlihat dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah

pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu di dukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh sebuah bank. *Quality Function Deployment* (QDF) merupakan metodologi yang terkenal untuk desain dan pengembangan produk berorientasi pelanggan(Wulandari & Pradesyah, 2023).

Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan dan prioritas supaya peningkatan kualitas di Bank Sumut KCP Syariah Stabat tersebut sesuai dengan keinginan nasabah berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (Bossert, 2011).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat mengenai kebutuhan akan jasad layanan yang berkualitas, maka hal ini merupakan tantangan bagi PT. Bank Sumut KCP Syariah Stabat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Tabel 1. Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut KCP Syariah Stabat Tahun 2018-2021

Tahun	Jumlah Naabah
2018	1.076
2019	1.010
2020	2.081
2021	3.453

Sumber : PT. Bank Sumut KCP Syariah Stabat Tahun 2022

Dari data jumlah nasabah tabel 1 diatas faktor yang menyebabkan kenaikan jumlah nasabah juga di lihat dari bertambahnya jumlah penduduk yang berpindah tempatdi daerah sekitar bank yang sebelumnya juga sudah menggunakan jasa Bank Sumut Syariah, ditentukannya perusahaan maupun instansi atau juga yayasan dalam pengambilan gaji dari jasa bank tersebut oleh karyawan maupun pegawai sebuah yayasan sekolah.

Berdasarkan data jumlah nasabah yang diperoleh dari PT. Bank Sumut KCP Syariah Stabat dari tahun 2018 sampai tahun 2021 menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank Sumut Kcp Syariah Stabat, Bapak Fauzi menyatakan bahwa ia merasakan ketidaksesuaian pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang ia harapkan. Ketika peneliti

menanyakan alasan tersebut beliau menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Bank Sumut Kcp Syariah Stabat kurang baik karena sering mengantri lama penyebabnya yaitu keterbatasan teller dan kurangnya tingkat kecepatan pelayanan disaat nasabah sedang ramai jadi nasabah lain termasuk beliau menunggu diluar ruangan (tanpa AC) bersebelahan dengan sarana parkir dikarenakan lingkungan bank yang terbilang cukup sempit, kurang luasnya fasilitas ruang tunggu yang di sediakan, dan mesin ATM-nya yang jarang ditemukan, namun beliau tetap menjadi nasabah dan tetap bertransaksi di Bank Sumut KCP Syariah Stabat karena bank tersebut cuma satu-satunya yang ada di Kota Stabat.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen kedalam sebuah produk atau jasa. QFD sebenarnya merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya. Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan nasabah dan atribut mana yang paling memiliki prioritas tinggi dengan metode QFD yang diinginkan nasabah (Al-Hakim, 2016).

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan kali ini merupakan bentuk pembaharuan dari beberapa penelitian sebelumnya, (Septianto, 2017) dalam penelitiannya yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan: Integrasi Servqual Dan QFD Pada Pt.Gcl, mengatakan bahwa berdasarkan nilai yang didapatkan dari hasil perhitungan absolute importance menggunakan metode QFD diketahui bahwa beberapa aspek teknis memiliki nilai absolute importance yang lebih tinggi dibandingkan yang lainnya sehingga layak untuk diprioritaskan dan diutamakan. Beberapa aspek teknis tersebut diantaranya adalah: Penambahan pegawai (QC, PPIC, Admin Sales), Memberikan penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik, Pemberian training pada pegawai secara rutin, Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen, Response time pelayanan yang cepat.

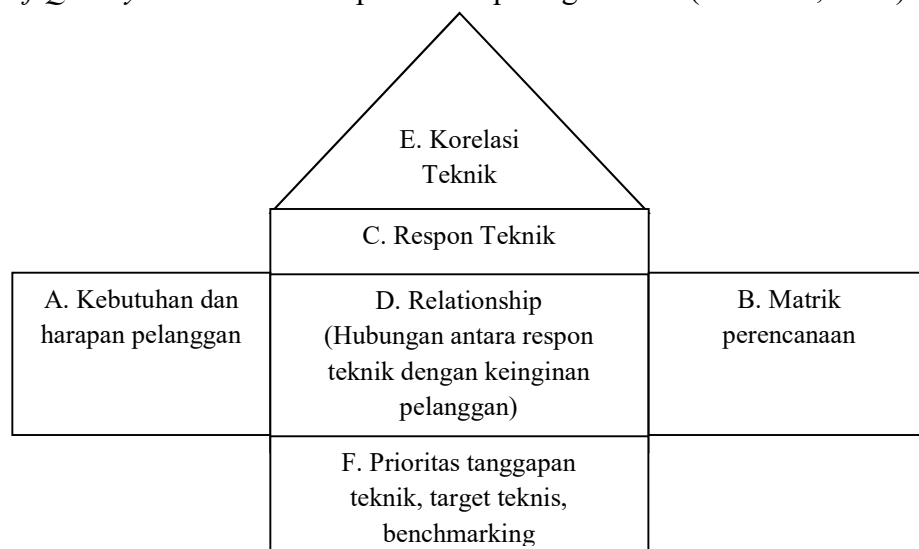
Penelitian dari (Pratiwi, Fauzi, & Arman, 2020) yang berjudul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus: Bni Syariah Kcp Cilandak), mengatakan bahwa harapan nasabah atas kualitas

layanan pada BNI Syariah KCP Cilandak adalah besar. Terdapat tiga variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan untuk BNI Syariah KCP Cilandak, yaitu kompeten dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan, memiliki sikap positif, empati, antusias serta responsif, dan memiliki mind set rasa peduli dan menolong sebagai ladang untuk beribadah.

Penelitian terakhir dimuat oleh (Latif & Nursyam, 2017) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Industri (Sttind) Padang Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD), penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan STTIND Padang masih rendah yaitu didapat dari 16 atribut yang mana dari 16 atribut yang diperoleh hasil derajat kepentingan yaitu 1,71. Upaya yang harus direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dari tabel prioritas.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara deskriptif kualitatif yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi (Rahmani, 2016). Dengan berfokus kepada metode utama yaitu *Quality Function Deployment*, proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matrik yang disebut *The House Of Quality*. Matrik ini menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya. Matrik yang disebut *House Of Quality* secara umum dapat dilihat pada gambar 1 (Nasution, 2016).



Gambar 1. House Of Quality (HOQ)

Keterangan dari tiap bagian adalah sebagai berikut:

1. Bagian A

Berisi daftar semua kebutuhan dan harapan pelanggan yang biasanya ditentukan dengan riset pasar secara kualitatif.

2. Bagian B

Berisi berbagai macam informasi. *Pertama*, data pasar dari atribut pada bagian A yang bersifat kualitatif perlu diketahui derajat kepentingannya bagi konsumen pada setiap atribut produk/jasa yang signifikan. *Kedua*, perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja produk/jasa yang dihasilkan perusahaan dengan kinerja produk/jasa yang dihasilkan perusahaan pesaingnya. *Ketiga*, perusahaan perlu menetapkan tujuan strategis untuk produk atau jasa baru. Setiap atribut produk/jasa perlu ditetapkan nilai target sesuai dengan kemampuan dari sumber daya yang dimiliki perusahaan. *Keempat*, dengan mengetahui besarnya nilai target dan kinerja dari atribut produk/jasa perusahaan, maka dapat diukur besarnya rasio perbaikan (*improvement*).

3. Bagian C

Merupakan parameter teknik yang memberikan gambaran bagaimana cara tim pengembangan produk/jasa dalam merespon keinginan konsumen. Suara konsumen baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif harus diterjemahkan ke dalam suara pengembang.

4. Bagian D

Bagian ini menunjukkan hubungan antara parameter teknik dengan keinginan konsumen yang telah dimodelkan dalam QFD.

5. Bagian E

QFD merupakan kunci untuk menuju *concuren engineering*, karena di sini ada fasilitas untuk mengkomunikasikan satu sama lain dari bagian parameter teknik

6. Bagian F

Bagian ini berisi berbagai macam informasi. *Pertama*, menghitung besarnya pengaruh dari technical response serta keinginan konsumen. *Kedua*, perbandingan antara produk/jasa yang dihasilkan perusahaan dan produk/jasa yang dihasilkan pesaing. *Ketiga*, dari perbandingan di atas maka perusahaan dapat menetapkan sasaran kinerja (nilai target) secara teknis yang akan dicapai perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN***House of Quality (HOQ) Membuat Matriks Perencanaan (Planning Matrix)******Tingkat Kepentingan Konsumen (Importance to Customer)***

Cara mencari nilai importance to customer ini dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai keinginan nasabah berdasarkan jawaban yang diberikan pada kuesioner penyebaran, kemudian dicari nilai rata-rata dari keinginan nasabah (Maritan, 2015).

Tabel 2. *Importance to Customer*

No.	Atribut Pernyataan	Total Skor	Nilai Importance	Peringkat
1	Bank memiliki lokasi yang strategis (mudah dijangkau, ramai, berada dipusat kota).	393	3,93	11
2	Bank memiliki ruang kantor yang bersih.	391	3,91	17
3	Kondisi lingkungan bank yang bersih dan nyaman.	396	3,96	5
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.	390	3,9	19
5	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional.	386	3,86	23
6	Brosur dan fasilitas lain tersusun dengan rapi.	394	3,94	7
7	Pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.	401	4,01	2
8	Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.	392	3,92	15
9	Pegawai langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.	395	3,95	6
10	Pegawai memiliki Rasa percaya diri yang baik.	387	3,87	22
11	Pegawai memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.	391	3,91	17
12	Terdapat kotak saran untuk nasabah.	397	3,97	4
13	Pegawai menerima keluhan dari nasabah.	400	4	3
14	Pegawai meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah.	403	4,03	1
15	Pegawai mampu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci.	394	3,94	7
16	Terdapat saluran telepon, email untuk menerima keluhan nasabah.	394	3,94	7
17	Terdapat kesopan-santunan dan keramahan pegawai.	393	3,93	11
18	Pegawai memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas.	394	3,94	7

19	Bank memiliki kemampuan menjaga kerahasiaan data nasabah.	393	3,93	11
20	Rasa aman yang diberikan bank kepada nasabah.	386	3,86	23
21	Pegawai tidak membedakan terhadap nasabah.	393	3,93	11
22	Pegawai memiliki kesabaran dan kerendahan hati.	389	3,89	21
23	Pegawai memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah.	392	3,92	15
24	Pegawai merespon permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan efisien.	390	3,9	19

Sumber: Data diolah.

Nilai tertinggi untuk kepentingan yaitu sebesar 403 atau 4,03 yang dimiliki oleh atribut pegawai meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk (*Customer Saticfaction Performance*)

Dalam hal ini, nasabah diharuskan untuk menentukan nilai dari kinerja yang telah dilakukan pihak perbankan untuk menentukan kepuasan dari nasabah (Mehrerjerdi, 2019).

Tabel 4. 1 *Customer Saticfaction Performance*

No.	Atribut Pernyataan	Total Skor	Nilai <i>Performance</i>	Peringkat
1	Bank memiliki lokasi yang strategis (mudah dijangkau, ramai, berada dipusat kota).	402	4,02	16
2	Bank memiliki ruang kantor yang bersih.	373	3,73	24
3	Kondisi lingkungan bank yang bersih dan nyaman.	404	4,04	15
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.	397	3,97	17
5	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional.	395	3,95	18
6	Brosur dan fasilitas lain tersusun dengan rapi.	393	3,93	20
7	Pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.	391	3,91	22
8	Tidak ditemukan kesalahan dalam pencatatan transaksi.	395	3,95	18
9	Pegawai langsung mengganti dan memperbaiki jika terjadi kesalahan pencatatan.	392	3,92	21

10	Pegawai memiliki Rasa percaya diri yang baik.	387	3,87	23
11	Pegawai memiliki keseriusan dalam memberikan pelayanan.	413	4,13	11
12	Terdapat kotak saran untuk nasabah.	413	4,13	11
13	Pegawai menerima keluhan dari nasabah.	418	4,18	7
14	Pegawai meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah.	415	4,15	9
15	Pegawai mampu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci.	435	4,35	1
16	Terdapat saluran telepon, email untuk menerima keluhan nasabah.	414	4,14	10
17	Terdapat kesopan-santunan dan keramahan pegawai.	406	4,06	14
18	Pegawai memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas.	428	4,28	2
19	Bank memiliki kemampuan menjaga kerahasiaan data nasabah.	418	4,18	7
20	Rasa aman yang diberikan bank kepada nasabah.	427	4,27	3
21	Pegawai tidak membedakan terhadap nasabah.	420	4,2	6
22	Pegawai memiliki kesabaran dan kerendahan hati.	408	4,08	13
23	Pegawai memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah.	427	4,27	3
24	Pegawai merespon permintaan nasabah dengan cepat, tepat dan efisien.	425	4,25	5

Sumber: Data diolah.

Kinerja tertinggi dan paling baik dihasilkan oleh atribut pegawai mampu memberikan informasi dengan jelas dan terperinci dengan nilai sebesar 435 atau 4,35.

Penyusunan *House of Quality Respons*

Berikut disajikan respon teknis perusahaan. Berikut respon teknis yang digunakan pada Bank Sumut KCP Syariah Stabat.

1. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
2. Melakukan pekerjaan sesuai SOP (Standard Operational Procedure)
3. Melakukan evaluasi setiap bulan
4. Pembinaan moral dan sopan santun
5. Memberikan penghargaan untuk petugas dengan performa terbaik
6. Senyum dan sapa nasabah sebelum melayani
7. Briefing pagi sebelum melaksanakan pekerjaan

keinginan dan kebutuhan nasabah. Kemudian dilakukan interaksi dengan respon teknis perusahaan sehingga akan menghasilkan nilai-nilai setiap atribut *voice of customers*. Membuktikan atau membantu melihat bahwa pelayanan operasional mana yang baik dilakukan dan harus ditingkatkan berdasarkan nilai pencarian prioritas sebelumnya. Hasil yang diterapkan dikemudian hari akan menjadikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah bank Sumut KCP Syariah Stabat. Berdasarkan pilihan nasabah berikut beberapa elemen yang bisa ditingkatkan lagi berdasarkan angka bobot prioritasnya.

1. Pegawai meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah.
2. Pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.
3. Pegawai menerima keluhan dari nasabah.
4. Terdapat kotak saran untuk nasabah.
5. Kondisi lingkungan bank yang bersih dan nyaman.

Kemudian di dalam HOQ ini juga terdapat rekomendasi dari aspek teknis apa saja yang dibutuhkan oleh Bank Sumut KCP Syariah Stabat untuk mengupayakan perbaikan kualitas layanan pada saat ini. Aspek teknis tersebut berupa sebuah keharusan yang dapat dijadikan prioritas dan keutamaan dalam peningkatan perbaikan kualitas pelayanan khususnya pelayanan operasional Bank Sumut KCP Syariah Stabat yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pekerjaan sesuai SOP (*Standard Operational Procedure*)
2. Memaksimalkan tenaga para petugas
3. Meningkatkan kualitas training bagi para petugas pelayanan
4. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
5. Selalu menjaga citra baik perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan kinerja yang diberikan pihak Bank Sumut KCP Syariah Stabat nasabah masih memprioritaskan hal lain yang dijadikan harapan untuk dilakukan pihak bank, keinginan nasabah ini dapat dijadikan fokus utama dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan. Hal yang diprioritaskan nasabah adalah: 1) Pegawai meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah, 2) Pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, 3) Pegawai menerima keluhan dari nasabah,

4) Terdapat kotak saran untuk nasabah, 5) Kondisi lingkungan bank yang bersih dan nyaman.

Untuk metode QFD didapatkan hasil peningkatan aspek teknis yang berhubungan dengan atribut pilihan nasabah, dimana pilihan ini berpengaruh kepada respon teknisnya, sehingga didasarkan matriks HOQ nilai teknis yang harus diprioritaskan pihak Bank Sumut KCP Syariah Stabat diantaranya: 1) Melakukan pekerjaan sesuai SOP (*Standard Operational Procedure*), 2) Memaksimalkan tenaga para petugas, 3) Meningkatkan kualitas training bagi para petugas pelayanan, 4) Menjaga hubungan baik dengan nasabah, dan 5) Selalu menjaga citra baik perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hakim, L. (2016). Information Quality Function Deployment. *Proceeding of The Ninth International on Information Quality*, 4(10), 170–183.
- Albara Albara, Riyan Pradesyah, N. G. (2016). Pengembangan Ekonomi Keluarga Berbasis Mompreneur Bagi Ibu-Ibu Di Pimpinan Cabang Aisyiyah Duriankota Medan. *IHSAN : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 15(2), 1–23. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/IHSAN/article/view/4721>
- Bossert, J. L. (2011). *Quality Function Deployment A Practitioners Approach*. New York: ASQC Quality Press.
- Latif, A., & Nursyam, P. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Industri (Stind) Padang Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(4), 87–97.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Maritan, D. (2015). *Praktis Panduan dari Fungsi Kualitas Penyebaran*. New York: Springer International Publishing Switzerland.
- Mehrjerdi, Y. Z. (2019). Quality Function Deployment and Its Extensions. *Departement of Industrial Engineering*, 5(12), 616–633.
- Nasution, A. H. (2016). *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pratiwi, A. R., Fauzi, A., & Arman, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus: BNI Syariah Kcp Cilandak). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 7(1), 1252–1258.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Septianto, A. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan: Integrasi Servqual Dan Qfd Pada Pt. Gcl*. President University.

Wulandari, P., & Pradesyah, R. (2023). Ekosistem Perbankan Syariah Dalam Mendukung. *Tabarru'*, 6(November).