

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah merancang proses perbaikan pelayanan kredit Investasi di CSUL cabang Surabaya agar dapat mencapai target, dengan cara menentukan faktor prioritas *lessee* dalam memilih perusahaan sebagai mitra pembiayaan pengajuan kredit investasi, serta mengetahui kondisi layanan perbankan yang dimiliki oleh perusahaan dibandingkan dengan pesaing berdasarkan pendapat *lessee* CSUL Finance Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode studi kasus di CSUL Finance Surabaya.

Hasil dari *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah perusahaan menanggapi atribut yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh konsumen terhadap kualitas pemilihan finance untuk pengajuan kredit adalah iklan media cetak dan elektronik, rekomendasi *lessee*, petugas kredit yang handal, variasi produk, biaya yang sama dengan kompetitor, aplikasi permohonan, petugas yang ramah, kerjasama dengan instansi terkait, souvenir atau pemberian hadiah serta pengenalan merk. Setelah proses pengolahan yang telah dideskripsikan, maka dihasilkan output dari integrasi *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam *House of Quality* (HoQ). HoQ yang dihasilkan, maka dapat diketahui beberapa informasi yang dapat digunakan perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pemilihan *finance* untuk pengajuan kredit serta mengetahui prioritas perbaikan dan rancangan perbaikan kualitas proses layanannya antara lain terkait dengan optimalisasi publikasi iklan/media promosi, pelatihan rutin service excellent petugas kredit, Melakukan sosialisasi pencairan kredit, memberikan hadiah yang menarik dan evaluasi penetapan biaya.

Kata kunci: *analytical hierarchy process* (AHP), *quality function deployment* (QFD), *house of quality* (HoQ)

ABSTRACT

The purpose of this study is to design a process of improving investment credit services in CSUL Surabaya branch in order to achieve the target, by determining the priority factors of the lessee in choosing a company as a financing partner for applying for investment credit, and knowing the condition of the banking services owned by the company compared to competitors based on the opinion of the lessee CSUL Finance Surabaya.

The result of the Analytical Hierarchy Process (AHP) is that the company responds to the priority and priority attributes of consumers to the quality of finance selection for credit applications, namely print and electronic media advertising, lessee recommendations, reliable loan officers, product variations, the same costs as competitors, applications requests, friendly officers, cooperation with relevant agencies, souvenirs or gift giving as well as brand recognition. After the processing process has been described, the output from the integration of Analytical Hierarchy Process (AHP) and Quality Function Deployment (QFD) in the House of Quality (HoQ) is produced. HoQ is produced, it can be seen some information that can be used by companies to improve the quality of the selection of finance for credit applications and to know the priority of improvement and design of service process quality improvements, among others, related to the optimization of advertisement / promotional media publications, routine service excellent training for loan officers, Promote credit disbursement, provide attractive prizes and evaluate costing.

Keywords: analytical hierarchy process (AHP), quality function deployment (QFD), house of quality (HoQ)