

## ABSTRAKSI

PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta Pusat merupakan bank milik pemerintah daerah dimana saham terbesarnya dipegang oleh pemerintah daerah kota Jakarta. PT Bank DKI Cabang Utama Juanda mulai bersaing dengan bank-bank lainnya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat kekurangan pada segi pelayanan *teller* PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta Pusat. Dengan adanya permasalahan yang terjadi pada pelayanan *teller* PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta Pusat, digunakan metode *Blitz Quality Function Deployment (Blitz QFD)* untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Dengan metode *Blitz QFD*, perusahaan lebih cepat dalam proses pengembangan produk atau jasanya karena metode tersebut menggabungkan beberapa *voice of customers* dengan *Maximum Value Table* yang dapat menterjemahkan *top critical customer needs* nasabah kedalam bentuk persyaratan teknis dan desain.

Diperoleh 20 *customer needs* yang ada dikelompokkan dalam dimensi *Service quality*, yaitu, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode AHP diperoleh 7 *customer needs* yang merupakan *top critical needs* dengan ranking tertinggi, 7 *customer need* tersebut diterjemahkan ke dalam *Maximum Value Table (MVT)* yang bertujuan untuk mengetahui solusi teknis. Berdasarkan MVT tersebut dianjurkan selanjutnya diberikan rekomendasi kepada PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta Pusat. Rekomendasi tersebut adalah waktu pelayanan, standar pelayanan, wawasan *teller*, kemampuan *teller* dalam berkomunikasi, persiapan *teller* sebelum bekerja, jadwal jam kerja, dan penyampain informasi.

Kata kunci : Nasabah, Pelayanan *Teller*, *Top Critical Needs*, *Blitz Quality Function Deployment*