

## **ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP HARAPAN NASABAH DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**RENDRA ARI SANDI**

(Pembimbing : Rindra Yusianto, S.Kom, MT, Dewi Agustini Santoso, M.Kom)

*Teknik Industri - S1, FT, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 512201100510@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

BPR Mekar Nugraha merupakan jenis bank perkreditan rakyat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terjadinya transaksi antara teller dan customer service dengan nasabah. Merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan. Untuk meningkatkan hal tersebut, pihak BPR Mekar Nugraha perlu mengetahui dimensi-dimensi apa saja yang telah dilaksanakan, dengan cara menerapkan konsep service quality (SERVQUAL). Untuk melengkapi konsep servqual tersebut juga dibutuhkan suatu analisis data yang berfungsi menunjukkan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah. Analisa tersebut dinamakan analisa kepentingan performansi (IPA) atau analisa kuadran. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Ada kesenjangan kualitas pelayanan pada kinerja teller dan customer service terhadap harapan atau kepentingan seperti dapat dilihat pada tabel kesenjangan. Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai negatif dari seluruh atribut yang diajukan yaitu sebesar -9,36 dan rata-rata nilai kesenjangan adalah -0,39, berdasar hasil perhitungan CSI sebesar 71.64583%, ini berarti indeks kepuasan pelanggan berada pada kriteria cukup puas. Atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran I matrix performance analysis, yaitu Teller/CS selalu siap, tanggap, dan cepat dalam menangani berbagai keluhan dari masalah transaksi yang dihadapi oleh nasabah, Teller/CS selalu berpakaian rapi dalam melayani nasabah, Kesesuaian pelayanan pada Teller/CS dengan pelayanan yang dijanjikan atau diinformasikan, Teller/CS memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani masalah transaksi, Teller/CS menjamin keamanan finansial nasabah saat bertransaksi, Teller/CS memberikan salam dan ucapan terimakasih kepada nasabah sebelum dan sesudah melakukan pelayanan, Teller/CS selalu memperhatikan setiap permasalahan nasabah.

Kata Kunci : Analisis Kesenjangan, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis.

## **GAP ANALYSIS OF THE QUALITY OF CUSTOMER EXPECTATIONS WITH SERVQUAL AND Importance Performance Analysis (IPA)**

**RENDRA ARI SANDI**

(Lecturer : Rindra Yusianto, S.Kom, MT, Dewi Agustini Santoso, M.Kom)

*Bachelor of Industrial Engineering - S1, Faculty of*

*Engineering, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 512201100510@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

BPR Mekar Nugraha is a kind of rural credit banks. In this study, researchers conducted observations of the transactions between the teller and customer service to customers. The main priority is to be considered in assessing the importance of the quality of service of a company. To improve this, the BPR Bloom Nugraha need to know the dimensions of what has been done, by applying the concept of service quality (SERVQUAL). To complete the servqual concept also needed a data analysis function shows the relationship between the level of interest and the level of customer satisfaction. The analysis of the benefit performance called analysis (IPA) or a quadrant analysis. Based on the analysis of this study concluded bring There are gaps of service quality performance and customer service teller to the expectations or interests as can be seen in the table gap. Based on the table negatife values obtained from all the attributes filed in the amount of -9.36 and the average value of the gap is -0.39, CSI calculation based on the results of 71.64583%, this means customer satisfaction index is at sufficient criteria are satisfied. Attributes being proposed improvements are attributes that are in the first quadrant matrix performance analysis, namely Teller / CS is always ready, responsive, and quick in handling complaints of transaction issues faced by customers, Teller / CS always dressed neatly in serving customers, Conformity services on Teller / CS with the promised service or informed, Teller / CS has a good knowledge in handling the transaction, Teller / CS ensure the financial security of customers when transacting, Teller / CS greetings and gratitude to our customers before and after the service, Teller / CS always concerned about every customer problems.

Keyword : GAP Analysis, Service Quality, Importance Performance Analysis.