

VII | P A G E ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN USAHA EKONOMI DESA SIMPAN PINJAM (UED-SP) MERANTI SEJAHTERA DESA MERANTI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Oleh :

LEO CHANDRA
NIM : 11152103681

Tanggal Seminar : 06 Agustus 2018
Periode : 2017-2018

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas Km. 18 No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED-SP) Meranti Sejahtera desa Meranti merupakan suatu lembaga keuangan mikro yang bergerak dibidang simpan pinjam dan merupakan milik masyarakat desa yang diusahakan serta dikelola oleh masyarakat desa setempat. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, masih banyak nasabah yang menyatakan belum puas atas pelayanan yang dilakukan oleh petugas, oleh karena itu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan penelitian ini menitik beratkan kepada para nasabah UED-SP dan penelitian ini menggunakan *Metode Service Quality (SERVQUAL)* dan *Metode Importance Performance Analysis (IPA)*". Penggunaan metode *servqual* dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa, yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Model *servqual* memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna. Sedangkan untuk membandingkan antar *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode IPA. Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih buruk, sehingga pengguna tetap menggunakan jasa UED-SP desa Meranti.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servis Quality*.