

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BADAN USAHA MILIK DESA MERANTI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*

Engga Wiradinata
11152101823

Tanggal Sidang : 28 Juli 2017
Periode Wisuda : November 2017

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

ABSTRAK

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Meranti adalah suatu lembaga yang didirikan dengan Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 78 Tahun 2009 yang bergerak dibidang simpan pinjam. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value* serta grafik *Importance-Performance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima atribut yaitu kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan atribut pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang rendah atau belum memuaskan pelanggan. Berdasarkan metode yang digunakan, atribut pelayanan R1 yaitu waktu pencairan dana pinjaman menjadi atribut pelayanan yang paling buruk dengan nilai -2,48 untuk skor *ServQual* dan -13,27 untuk skor IPGCV. Sementara dengan menggunakan grafik *Importance-Performance* terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran I atau kuadran dengan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan yaitu atribut R1 tentang waktu pencairan dana pinjaman, atribut R3 tentang layanan pembayaran angsuran di rumah pelanggan, atribut R5 tentang tingkat kerendahan suku bunga, dan atribut T3 tentang fasilitas dan sarana pendukung yang memadai.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Metode *Index Potential Gain Customer Value*, Metode *Service Quality*