

**ANALISA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS (IPA) PADA PT. KRD**

**Chesya Ardiansyah<sup>1)</sup>, Sudiman<sup>2)</sup>, Patria Adhastian<sup>3)</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

- 1) [Chesyaard@gmail.com](mailto:Chesyaard@gmail.com)  
2) [Dosen01307@unpam.ac.id](mailto:Dosen01307@unpam.ac.id)  
3) [Dosen01529@unpam.ac.id](mailto:Dosen01529@unpam.ac.id)

**ABSTRAK**

PT *KRD* adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang multifinance dan juga pembiayaan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan telah terjadinya peningkatan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT *KRD*. Peneliti ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di PT *KRD* dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dengan atribut *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap). Hasil penelitian ini didapatkan enam (6) atribut kritis yang menjadi rekomendasi perbaikan untuk manajemen PT *KRD*. Atribut P2 dengan nilai *gap* -1,48 dan tingkat persepsi 3,41, atribut P4 dengan nilai *gap* -1,35 dan tingkat persepsi 3,42, atribut P5 dengan nilai *gap* -1,25 dan tingkat persepsi 3,52, atribut P6 dengan nilai *gap* -1,28 dan tingkat persepsi 3,61, atribut P7 dengan nilai *gap* -1,28 dan tingkat persepsi 3,61, atribut P8 dengan nilai *gap* -1,27 dan tingkat persepsi 3,62.

**Kata Kunci:** *Servqual, Importance Performance Analysis, Gap, Kualitas Pelayanan.*

**ABSTRACT**

*PT KRD is a company that operates in the multi-finance and financing sector. Based on initial observations made, there has been an increase in customer complaints regarding PT KRD service quality. This researcher aims to analyze the quality of service at PT KRD by using the attributes of Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. The results of this study obtained six (6) critical attributes that became recommendations for improvement for the management of PT KRD. P2 attributes with a gap value of -1.48 and a perception level of 3.41, P4 attributes with a gap value of -1.35 and a perception level of 3.42, P5 attributes with a gap value of -1.25 and a perception level of 3.52, P6 attributes with a gap value of -1.28 and a perception level of 3.61, P7 attributes with a gap value of -1.28 and a perception level of 3.61, P8 attributes with a gap value of -1.27 and a perception level of 3.62.*

**Keywords:** *Quality, Statistical Quality Control, Failure Mode And Effect Analysis.*

**I. PENDAHULUAN**

Kegiatan ekonomi di Indonesia semakin berkembang. Masalah ini merangsang persaingan antara perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa, bersaing untuk meningkatkan kualitas produk agar tetap terjaga kepuasan konsumen.

Dalam rangka pemberian informasi yang lengkap dan akurat untuk diperlukan *Customer Service* yang juga berguna untuk

meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada konsumen. Perusahaan ini adalah *platform* kredit digital terkemuka di Indonesia yang memberikan pembiayaan kredit instan kepada pelanggan untuk pembelian *e-commerce* dan *offline*, serta pinjaman tunai, berdasarkan pengambilan keputusan secara *real time*. Pengguna aplikasi pada ini

Dari hasil data keluhan yang di dapatkan dari PT. *KRD* adanya keluhan dalam

jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui program dari PT. KR D, seperti Tabel 1.

**Tabel 1** Data Keluhan Nasabah

Bulan	Nasabah	Komplain	Persentase	Target
Desember 2022	590	151	26%	10%
Januari 2023	345	58	17%	10%
Februari 2023	455	84	18%	10%
Maret 2023	400	95	24%	10%
April 2023	270	80	30%	10%
Mei 2023	450	81	18%	10%
Juni 2023	560	111	20%	10%
Juli 2023	300	60	20%	10%
Agustus 2023	212	57	27%	10%
September 2023	245	45	18%	10%
Oktober 2023	225	66	29%	10%
November 2023	362	79	22%	10%
Total	<b>4428</b>	<b>967</b>	<b>22%</b>	10%

(Sumber: PT. KR D Des 22 – Nov 23)

Dari penjelasan tersebut adanya keluhan nasabah yang disebabkan oleh beberapa atribut yang mencakup *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dengan demikian peneliti menggunakan metode *servqual* untuk mengukur dan mengetahui nilai antar kesenjangan di semua dimensi dan *importance performance analysis* untuk mengetahui kuadran ataupun atribut yang menjadi prioritas utama untuk di perbaiki.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### A. *Servqual*

*Servqual* dibuat untuk membantu para supervisor dalam merawat sumber-sumber besar masalah-masalah bernilai tinggi dan memahami bagaimana cara untuk juga menghilangkan gagasan bantuan tersebut. Mengevaluasi ciri-ciri administratif sangat penting untuk mengetahui “posisi” ciri-ciri yang pasti. Metode *Servqual* menggunakan pendekatan berbasis pengguna, yang mengukur kualitas layanan secara kuantitatif melalui kuesioner dan selanjutnya, menggabungkan aspek kualitas administrasi seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, empati dan *tangibles*.

Berikut lima lubang kualitas bantuan yang mempengaruhi kualitas administrasi, dan dapat menurunkan kualitas administrasi menurut Parasuraman dalam (Fernos, 2019), dengan rincian sebagai berikut:

1. *Gap 1*: Lubang antara asumsi klien dan pemahaman dewan.
2. *Gap 2*: Lubang antara kesan koperasi spesialis terhadap asumsi klien dan rincian kualitas administrasi.
3. *Gap 3*: Kesenjangan antara rincian kualitas administrasi dan metode pemberian/pemberian administrasi.
4. *Gap 4*: Lubang antara administrasi dan korespondensi luar dengan klien.
5. *Gap 5*: Lubang antara pemahaman klien dan asumsi klien.

### B. *Importance Performance Analysis*

IPA adalah kumpulan kredit peraturan yang terkait dengan panduan tertentu yang disurvei berdasarkan tingkat makna setiap karakteristik menurut pembeli dan bagaimana panduan tersebut tampaknya berfungsi hampir sama untuk setiap kualitas. Uji ini digunakan untuk memikirkan penilaian pembeli terhadap tingkat signifikansi kualitas layanan (signifikansi) dengan tingkat sifat pelaksanaan layanan (eksekusi). (Deliana, 2016)

Konsekuensi dari penilaian klien kemudian digambarkan dalam *Execution Importance Grid* atau sering disebut dengan Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) sebagai titik eksekusi dan titik ordinat (Y) sebagai titik eksekusi. tingkat kepentingan. (Deliana, 2016)

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang

dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), X merupakan rata-rata dari skor Tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor Tingkat

harapan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. (Deliana, 2016)

Interpretasi dari diagram kartesius di atas adalah: (Deliana, 2016)

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengumpulan Data

Tabel 2 Data keluhan pelanggan

Dimensi	Komplain	Priode											
		Des-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23	Mei-23	Jun-23	Jul-23	Ags-23	Sep-23	Okt-23	Nov-23
<i>Reliability</i>	Aplikasi / Website tidak bisa diakses	12	6	8	9	7	7	9	6	7	4	6	5
<i>Reliability</i>	Karyawan tidak mengerti keluhan dan pertanyaan nasabah	27	10	18	17	16	15	21	9	9	7	12	16
<i>Responsiveness</i>	Karyawan tidak melakukan arahan kepada nasabah	25	9	12	15	9	7	17	7	7	7	9	11
	sesuai prosedur perusahaan												
<i>Responsiveness</i>	Karyawan tidak menanggapi keluhan nasabah dengan baik	26	9	10	12	13	9	11	9	8	7	10	14
<i>Responsiveness</i>	karyawan mengabaikan keluhan nasabah	13	4	11	9	11	10	13	7	6	6	8	9
<i>Responsiveness</i>	Dalam memberikan informasi	15	6	8	13	5	10	12	5	4	4	6	9
<i>Assurance</i>	Kebocoran data pengguna kepada pihak ke 3	14	4	7	4	9	8	13	7	8	3	6	5
<i>Empathy</i>	Karyawan tidak mementingkan keluhan nasabah	9	5	5	9	5	8	9	5	4	3	4	6
<i>Tangibles</i>	Tempat duduk diruang tunngu terbatas	10	5	5	7	5	7	6	5	4	4	5	4
TOTAL		151	58	84	95	80	81	111	60	57	45	66	79

(Sumber: PT KR D Des 2022 – Nov 2023)

## B. Analisa Tingkat kualitas layanan dari atribut masing masing dimensi aktivitas pelayanan

Tabel 3 Dimensi dan Indikator Pertanyaan

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Reliabilty</i> (Keandalan)	Aplikasi/ <i>Website</i> mudah diakses untuk melakukan simulasi pinjaman
2		Karyawan mamiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan nasabah
3		Kemudahan dalam melakukan transaksi melalui ponsel
4	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari nasabah
5		karyawan melakukan arahan pencairan pinjaman sesuai prosedur perusahaan
6		Ketersediaan karyawan mendampingi nasabah dalam melakukan registrasi pengajuan pinjaman
7		Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf pada saat melakukan kesalahan
8	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan data dan privasi nasabah terjaga dengan baik oleh perusahaan
9		Karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menanggapi keluhan nasabah
10		Karyawan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan
11	<i>Empathy</i> (Empati)	Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan nasabah
12		Karyawan memberikan pelayanan yang teliti
13		karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah
14		Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di mengerti dan di pahami
15	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Memiliki ruang tunggu yang bersih serta nyaman
16		Memiliki fasilitas pendukung ( toilet dan <i>free drink</i> )
17		karyawan bersih rapih dan wangi

(Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023)

## C. Data Penelitian

Hasil penilaian sentimen publik terhadap gagasan organisasi PT dan loyalitas pelanggan. Jumlah pengujian pengujian

diselesaikan berdasarkan kondisi Slovin sebagai berikut:

$$\frac{4428}{1+4428(0,1)^2} = \frac{4428}{45,28} = 97,7 = 98 \text{ Orang nasabah}$$

## D. Deskripsi Responden

Deskripsi responden membantu menjelaskan secara singkat data pribadi orang yang diwawancarai, termasuk jenis kelamin,

usia, pendidikan terkini, pekerjaan, lama waktu sebagai nasabah, transaksi terakhir, dan pengeluaran bulanan si wawawancara.

Tabel 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	58	61%
Perempuan	40	39%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

Tabel 5 Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
20 – 25 Tahun	11	11%
25 – 30 Tahun	37	38%
30 – 35 Tahun	36	37%
>35 Tahun	14	14%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

Tabel 6 Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Persentase
SMA / Sederajat	62	63%
D3	11	11%

S1	25	25%
----	----	-----

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

**Tabel 7** Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	19	19%
Karyawan swasta	37	38%
Pegawai Negeri	6	6%
Wirausaha	25	25%
Lainnya	11	11%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

**Tabel 8** Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan

Pendapatan Responden	Jumlah Responden	Persentase
< Rp 3.000.000	31	32%
Rp 3.000.000 s/d Rp 5.000.000	57	58%
>Rp 5.000.000	10	10%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

**Tabel 9** Responden Berdasarkan Masa Nasabah

Masa Nasabah	Jumlah Responden	Persentase
< 1 Tahun	24	25%
1 – 2 Tahun	52	53%
>3 Tahun	22	22%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

**Tabel 10** Responden Berdasarkan Transaksi Terakhir

Transaksi Terakhir Responden	Jumlah Responden	Persentase
<1 Bulan	62	63%
1 – 3 Bulan	19	19%
>6 Bulan	17	18%

(Sumber : Data diolah dengan MS Excel 2021)

## E. Uji Validasi

Dalam penelitian termasuk penelitian sebagai alat pengumpulan data, penting dilakukan pengujian keaslian untuk menentukan keabsahan data, untuk itu digunakan program IBM SPSS *Estimations 26* untuk menentukan nilai yang telah ditentukan.

### 1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan skor total (valid)

$H_1$  : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan skor total (tidak valid)

### 2. Menentukan nilai r tabel

Tingkat signifikansi 5%

PERSEPSI

$$df = n - 2$$

$$df = 98 - 2 = 96$$

Jika dilihat pada tabel r, maka nilai r tabel adalah 0,1671

### 3. Menghitung nilai r hitung

Nilai r yang ditentukan dapat diperoleh setelah penanganan informasi menggunakan pemrograman IBM SPSS *Measurements 26*. Nilai r yang ditentukan harus terlihat dalam hasil SPSS yang menghasilkan segmen koneksi lengkap.

### 4. Pengambilan keputusan

Jika r hitung > r tabel, maka  $H_0$  diterima

Jika r hitung < r tabel, maka  $H_0$  ditolak.

$$R_{hitung} = \frac{n(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$R_{hitung} = \frac{98(18875) - (315)(5795)}{\sqrt{[98(1063) - (315)^2][98(345855) - (5795)^2]}}$$

$$R_{hitung} = \frac{24.325}{\sqrt{1.542.924.985}} = \frac{24.325}{39.280} = 0,619$$

## EKPEKTASI

$$R_{hitung} = \frac{n(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$R_{hitung} = \frac{98(34558) - (437)(7735)}{\sqrt{[98(1973) - (437)^2][98(612159) - (7735)^2]}}$$

$$R_{hitung} = \frac{6.489}{\sqrt{384.836.445}} = \frac{6.489}{19.617,2486603} = 0,331$$

Tabel 11 Hasil Uji Validitas Dimensi

<b>Reliability (Keandalan)</b>					
Atribut	Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
P1	Aplikasi/Website mudah diakses untuk melakukan simulasi pinjaman	0,619	0,331	0,1671	Valid
P2	karyawan memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan nasabah	0,769	0,325	0,1671	Valid
P3	kemudahan dalam melakukan transaksi melalui ponsel	0,615	0,325	0,1671	Valid
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
Atribut	Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
P4	ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari nasabah	0,692	0,605	0,1671	Valid
P5	Karyawan melakukan arahan pencairan pinjaman sesuai prosedur perusahaan	0,614	0,605	0,1671	Valid
P6	ketersediaan karyawan mendampingi nasabah dalam melakukan registrasi pengajuan pinjaman	0,573	0,325	0,1671	Valid
P7	Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf pada saat melakukan kesalahan	0,508	0,325	0,1671	Valid
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
Atribut	Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
P8	Keamanan data dan privasi nasabah terjaga dengan baik	0,478	0,412	0,1671	Valid
P9	Karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menangani keluhan nasabah	0,574	0,667	0,1671	Valid
P10	karyawan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan Perusahaan	0,452	0,667	0,1671	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>					
Atribut	Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
P11	kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan nasabah	0,515	0,872	0,1671	Valid
P12	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	0,426	0,729	0,1671	Valid

P13	Karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah	0,628	0,767	0,1671	Valid
P14	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu dapat dengan mudah di mengerti	0,483	0,621	0,1671	Valid
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>					
Atribut	Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Ekspektasi		
P15	Memiliki ruang tunggu yang bersih serta nyaman	0,483	0,546	0,1671	Valid
P16	Memiliki fasilitas pendukung ( toilet, <i>free drink</i> , <i>free parking</i> )	0,612	0,546	0,1671	Valid
P17	Karyawan bersih, rapih dan wangi	0,402	0,595	0,1671	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 26)

Dilihat dari konsekuensi uji legitimasi instrumen seperti terlihat pada tabel di atas, semua hal mempunyai koefisien koneksi positif (r) terhadap skor *all out* dan  $r > 0,1671$ .

#### F. Uji Reliabilitas

**Tabel 12** Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	N of Items	
Ekspektasi	.861	17	Reliabel

(Sumber : Olah data dengan SPSS 26)

**Tabel 13** Hasil Uji Reliability

Reliability Statistics			
	Cronbach's Alpha	N of Items	
Persepsi	.857	17	Reliabel

(Sumber : Olah data dengan SPSS 26)

Dari perhitungan uji kualitas kuat menggunakan pemrograman IBM SPSS *Assessments 26* diperoleh inspirasi Cronbach's Alpha sebesar 0,861 yang menunjukkan bahwa instrumen minat yang digunakan mempunyai ketergantungan yang sangat tinggi. Dari segi

#### G. Analisis Gap

**Tabel 14** Perhitungan Ekspektasi, persepsi, dan nilai Gap

Perhitungan Ekspektasi	Perhitungan persepsi	Perhitungan nilai Gap
$Y_i = \frac{437}{98} = 4,46$	$X_i = \frac{315}{98} = 3,21$	Q = 3,21 – 4,46 Q = -1,24

(Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023)

Jadi H0 diakui sehingga dapat beralasan bahwa setiap tanggapan terhadap penyelidikan, baik pertimbangan maupun asumsi, dinyatakan substansial.

pemahaman pasti, nilai Cronbach's alpha sebesar 0,857 juga menunjukkan bahwa instrumen minat yang digunakan secara sangat baik.

**Tabel 15** Analisis Gap

No	Item Pertanyaan	Persepsi		Ekspektasi		GAP
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
<b>Reliability (Keandalan)</b>						
P1	Aplikasi/Website mudah diakses untuk melakukan simulasi pinjaman	315	3,21	437	4,46	-1,24
P2	karyawan memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan nasabah	309	3,15	386	3,94	-0,79
P3	kemudahan dalam melakukan transaksi melalui ponsel	332	3,39	386	3,94	-0,55
Jumlah		318,67	3,25	403,00	4,11	-0,86
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						

No	Item Pertanyaan	Persepsi		Ekspektasi		GAP
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
P4	ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari nasabah	335	3,42	468	4,78	-1,36
P5	Karyawan melakukan arahan pencairan pinjaman sesuai prosedur perusahaan	320	3,27	468	4,78	-1,51
P6	ketersediaan karyawan mendampingi nasabah dalam melakukan registrasi pengajuan pinjaman	337	3,44	479	4,89	-1,45
P7	Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf pada saat melakukan kesalahan	346	3,53	479	4,89	-1,36
Jumlah		334,50	3,41	473,50	4,83	-1,42
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
P8	Keamanan data dan privasi nasabah terjaga dengan baik	338	3,45	479	4,89	-1,44
P9	Karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menangani keluhan nasabah	322	3,29	447	4,56	-1,28
P10	karyawan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan Perusahaan	346	3,53	447	4,56	-1,03
Jumlah		335,33	3,42	457,67	4,67	-1,25
<b>Empathy (Empati)</b>						
P11	kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan nasabah	338	3,45	436	4,45	-1,00
P12	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	308	3,14	426	4,35	-1,20
P13	Karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah	336	3,43	415	4,23	-0,81
P14	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu dapat dengan mudah di mengerti	372	3,80	436	4,45	-0,65
Jumlah		338,50	3,45	428,25	4,37	-0,92
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
P15	Memiliki ruang tunggu yang bersih serta nyaman	368	3,76	457	4,66	-0,91
P16	Memiliki fasilitas pendukung ( toilet, free drink, free parking )	396	4,04	457	4,66	-0,62
P17	Karyawan bersih, rapih dan wangi	377	3,85	446	4,55	-0,70
Jumlah		380,33	3,88	453,33	4,63	-0,74

(Sumber: Olah data Excel)

**Tabel 16** Perhitungan Gap Perdimensi

Dimensi Kualitas Jasa	Persepsi		Ekspektasi		GAP
	Jumlah	Rata rata	Jumlah	Rata rata	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	319	3,25	403	4,11	-0,86
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	335	3,41	474	4,83	-1,42
<i>Assurance</i> (Jaminan)	335	3,42	458	4,67	-1,25
<i>Empathy</i> (Empati)	339	3,45	428	4,37	-0,92
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	380	3,88	453	4,63	-0,74
Total	1707	17	2216	23	-5,2

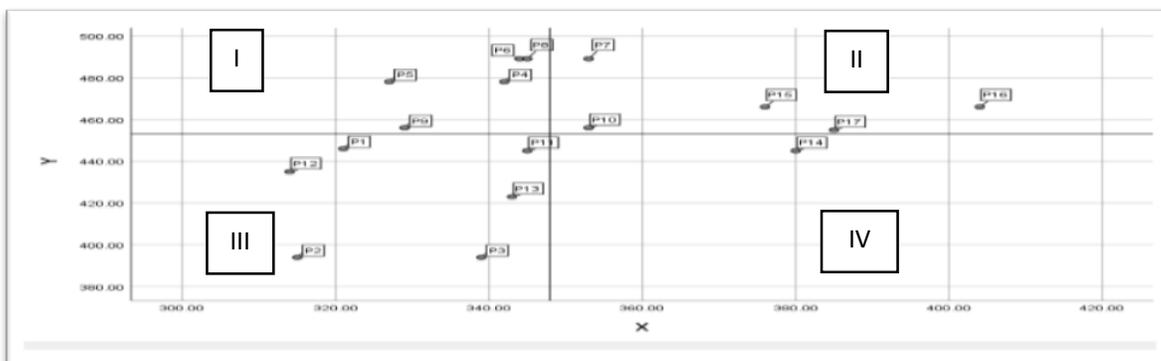
(Sumber: Olah Data Excel)

**H. Metode Importance Performance Analysis (IPA)****Tabel 17** Data Xi dan Yi

No	Dimensi	Persepsi (Xi)	Ekspektasi (Yi)
P1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,21	4,46
P2		3,15	3,94

No	Dimensi	Persepsi (Xi)	Ekspektasi (Yi)
P3	Responsiveness (Daya Tanggap)	3,39	3,94
P4		3,42	4,78
P5		3,27	4,78
P6		3,44	4,89
P7		3,53	4,89
P8	Assurance (Jaminan)	3,45	4,89
P9		3,29	4,56
P10		3,53	4,56
P11	Empathy (Empati)	3,45	4,45
P12		3,14	4,35
P13		3,43	4,23
P14		3,80	4,45
P15	Tangible (Bukti Fisik)	3,76	4,66
P16		4,04	4,66
P17		3,85	4,55

(Sumber: Olah Data Excel)



(Sumber: IBM SPSS Statistic 26)

Gambar 1 Hasil Diagram Kartesius

Keterangan :

P1 : Aplikasi/Website mudah diakses untuk melakukan simulasi pinjaman

P2 : Karyawan memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan nasabah

P3 : Kemudahan dalam melakukan transaksi melalui ponsel

P4 : Ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari nasabah

P5 : Karyawan melakukan arahan pencairan pinjaman sesuai prosedur Perusahaan

P6 : Ketersediaan karyawan mendampingi nasabah dalam melakukan registrasi pengajuan pinjaman

P7 : Ketanggapan karyawan untuk minta maaf pada saat melakukan kesalahan

P8 : Keamanan data dan privasi nasabah terjaga dengan baik

P9 : Karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menanggapi keluhan nasabah

P10: Karyawan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan

P11: Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan nasabah

P12: Karyawan memberikan pelayanan yang teliti

P13: Karyawan memberikan perhatian personal kepada nasabah

P14: Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu dapat dengan mudah di mengerti

P15: Memiliki ruang tunggu yang bersih serta nyaman

P16: Memiliki fasilitas pendukung (toilet, free drink, free parking)

P17: Karyawan bersih, rapih dan wangi

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan kualitas pelayanan PT KRD dengan menggunakan metode servqual dan IPA di dapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan pada hasil penelitian ini menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan jasa yang ada pada PT KRD ditunjukkan dari hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa kelima aspek masing-masing mempunyai nilai hole yang negatif, sehingga dapat diasumsikan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT KRD sebenarnya tidak memenuhi asumsi konsumen.
2. Dilihat dari pengurus yang menggunakan teknik IPA, diperoleh enam atribut yang termasuk dalam kuadran I dan merupakan kebutuhan mendasar untuk pengembangan, enam sks tersebut adalah: P4 = ketanggapan karyawan saat menerima keluhan dari nasabah, P5 = Karyawan melakukan arahan pencairan pinjaman sesuai prosedur perusahaan, P6 = ketersediaan karyawan mendampingi nasabah dalam melakukan registrasi pengajuan pinjaman, P8 = Terjaminnya keamanan data dan privasi nasabah, P9 = Karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menangani keluhan nasabah.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Dr. Pranoto, S.E., M.M., selaku Ketua Yayasan Sasmita Jaya yang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dari berbagai kalangan untuk mengenyam pendidikan tinggi di Universitas Pamulang dengan biaya terjangkau. Dr. E. Nurzaman AM., M.M., M.si Sebagai rektor Universitas Pamulang, ia telah menginspirasi seluruh mahasiswanya untuk terus berinovasi. Bapak Syaiful Bakhri, S.T., M.eng., Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah menginspirasi banyak orang melalui pengajarannya. Ibu Dr. Rini Alfatiyah, S.T., M.T., CMA, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pamulang. Bapak Sudiman, S.T., M.T, dan Bapak Patria Adhistian, S.T., M.M Sebagai koordinator skripsi dan dosen pembimbing penulis yang telah menyampaikan nasihat akademis selama

penyusunan skripsi ini. Seluruh Staf Departemen di PT KRD setiap pegawai departemen yang telah membantu penulis menyelesaikan tanggung jawab proyek dan skripsi ini. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Deliana, D. &. (2016). Analisis Harapan Dan Penilaian Konsumen Terhadap Pencitraan Toko Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Toko Heavenly Blush Pondok Indah Mall Jakarta Selatan. . Jurnal Visionida, 2(2), 47-60.
- Deviana, D. S. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. Jurnal Riset Entrepreneurship,.
- Dirga, S. M. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI COKOTETRA CAFÉ DAGO .
- Fernos, J. &. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang.
- Haryanto, M. M. (2020). Manajemen Pemasaran Bank Syariah.
- Lubis, F. S. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri.
- Rakhman, A. (2023). Menghitung Tabel R Uji Validitas dan SPSS. rakhman.net. diakses 5 juni 2024.