



ABSTRACT

The objective of this research is to identify and analyze: (1) the level of satisfaction of the customers, thoroughly; (2) the customers' value toward the service quality; (3) to what extent the importance with the performance; (4) how big is the performance inclination and the order of the attribute management based on the priority scale; also as a guidance to lead the entire organization toward customer needs' completion, so that the customers satisfied, and therefore become the source of the continuously competitive advantage (5).

The research object of this research is the credit customer of PT BPR Artha Sumber Arum. This research is conducted using the survey method, by distributing questionnaire that consists of three attributes; attributes that related with the product, attributes that related with the service, and attributes that related with buying. The questionnaire has been tested for its validity and its reliability. Next, in order to find the level of customer satisfaction, thoroughly, this research used total satisfaction index, the customers' value toward the service quality measured with service quality analyzes. In order to determine to what extent the importance with the performance, this research used cartesius diagram, with four quadrants of service quality. Also, the linier method to determine how big is the performance inclination and declination of an attribute and the order of the attribute management based on the priority scale.

The result of this research shows that the service by BPR Artha Sumber Arum is in the neutral category and considered to be mediocre by the credit customers. The gap between expectation and performance perceived by customers are entirely negative, this shows that the company's quality is below the customer's expectation. Based on the cartesius diagram mapping, there are four statements (short process to earn credit, low credit interest, physical facilities which match the service offered, and spacious waiting room) should be prioritized by the company, where those factors existence valued as very important by the customers, while the implementation is not yet satisfying. The linier method shows that the highest priority of the things to be done by the management is on the attribute with the highest score difference, that is: the process to earn credit, low credit interest, spacious waiting room, and physical facilities which match the service offered.

Keywords: satisfaction, expectation, performance, and importance level.

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis: (1) tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan, (2) penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan; (3) sampai sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja; (4) seberapa besar peningkatan kinerja suatu atribut dan urutan pengelolaan atribut berdasarkan skala prioritas; serta sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar pelanggan merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan (5).

Obyek penelitian ini adalah nasabah kredit PT BPR Artha Sumber Arum. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan melakukan penyebaran kuisioner dengan menggunakan tiga macam atribut yaitu atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan pelayanan dan atribut yang berhubungan dengan pembelian. Kuisioner tersebut terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan digunakan analisis indeks kepuasan total, penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan digunakan analisis kualitas jasa, menentukan sampai sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja digunakan diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran kualitas pelayanan, serta metode garis lurus untuk mengetahui seberapa besar peningkatan atau penurunan kinerja suatu atribut dan urutan pengelolaan atribut berdasarkan skala prioritas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPR Artha Sumber Arum berada dalam kategori netral dan masih dirasakan biasa-biasa saja oleh nasabah kreditanya. Gap yang terjadi antara harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah seluruhnya bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas dari perusahaan masih dipersepsikan buruk oleh pelanggannya. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius terdapat empat pernyataan (proses mendapatkan kredit yang cepat, bunga kredit yang rendah, fasilitas fisik yang sesuai dengan jasa yang disediakan, dan ruang tunggu yang luas) yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan dan keberadaan faktor-faktor tersebut dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dengan metode garis lurus diketahui bahwa prioritas utama dari tindakan yang harus dilakukan oleh manajemen pada atribut yang mempunyai selisih skor yang paling besar, yaitu proses mendapatkan kredit, bunga kredit yang rendah, ruang tunggu yang luas dan fasilitas fisik yang sesuai dengan jasa yang disediakan.

Kata kunci: kepuasan, harapan, kinerja, dan tingkat kepentingan.

