

ABSTRAK

Eko Dwi Saputro, 2019, Analisa Kepuasan Terhadap Pelayanan PT. BPR Agro Cipta Adiguna Menggunakan Metode *Servqual*. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Industri, Strata Satu Universitas Kadiri, Pembimbing: (I) Ir. Heribertus Budi Santoso, MT. (II) Drs. Ana Komari MT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang terjadi dan mengevaluasi atribut manakah yang perlu diperbaiki. Metode dalam penelitian ini menggunakan *servqual* sebagai alat ukur untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan tersebut, untuk mengetahui nilai *gap* dan juga untuk mengetahui prioritas dilakukannya perbaikan untuk selanjutnya. Pelayanan yang diberikan selama ini dinilai memenuhi harapan nasabah sebab nilai kualitas pelayanan hasil dari olahan data *servqual* dengan sampel 96 responden adalah 92%, hal ini berarti responden dapat dikatakan puas, karena dalam nilai interpretasi nilai kepuasan termasuk kategori *excellent*(luar biasa). Hasil rata-rata *gap* masing masing dimensi pada dimensi *Tangible* sebesar (-0,53385), *Responsiveness* sebesar (-0,39583), *Reliability* sebesar (-0,42188), *Assurance* sebesar (-0,33333), sementara untuk *Empathy* sebesar (-0,33594). Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar (-0,40417).

Pada hasil analisa diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut pada , kebersihan kantor dengan *gap* sebesar(-0,61458), ketersediaan parkir yang memadai dengan *gap* sebesar (-0,57292), kelengkapan sarana dan prasarana dengan *gap* sebesar(-0,45833), penampilan karyawan yang rapi dengan *gap* sebesar (-0,48958).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Diagram Kartesius.