

ABSTRAK

Penelitian ini di latarbelakangi oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana persepsi dan respon nasabah atas kualitas pelayanan di KSPPS Nuri Jatim, yang mana kualitas pelayanan adalah hal yang sentral untuk tetap terus ditingkatkan, upaya itu dilakukan agar bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kualitatif deskriptif dengan objek penelitian di KSPPS Nuri Jatim Cabang Socah Bangkalan. Adapun metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Sedangkan tahapan analisis yang digunakan pada penelitian ini ialah dimulai dari pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan.

Adapun hasil penelitian terkait persepsi dan respon nasabah atas kualitas pelayanan di KSPPS Nuri Jatim dengan menggunakan 4 indikator kualitas pelayanan yang meliputi *communication* (komunikasi), *responsiveness* (daya tanggap), *security* (keamanan), dan *reliability* (kehandalan) dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah yang menjadi narasumber pada penelitian ini memberikan persepsi yang sama, yaitu persepsi baik dan terdapat 1 persepsi negatif pada indikator *communication* (komunikasi). Begitupun juga dengan respon nasabah pada penelitian ini sebagian besar dari mereka memberikan respon yang baik terkait kualitas pelayanan dengan 4 indikator di atas, dan hanya terdapat 1 respon negatif pada indikator *responsiveness* (daya tanggap).

Kata Kunci : Persepsi, Respon, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research is motivated by researchers to find out how customer perceptions and responses to service quality at KSPPS Nuri Jatim, where service quality is the central thing to continue to be improved, efforts are made to meet the needs and desires of customers or customers following what is expected.

This research using a field research method (field research) with a descriptive qualitative approach with the object of research at the KSPPS Nuri Jatim Branch of Socah Bangkalan. The data interview method in this research using semi-structured interviews and documentation. While the analysis of the stages used in this research starts from data collection, data reduction and conclusions based on the research results.

The results of research related to customer perceptions and responses to service quality at KSPPS Nuri Jatim using 4 indicators of service quality which include communication (communication), responsiveness (responsiveness), security (security), and reliability (reliability). who became the resource persons in this research gave the same perception, namely good perception and there was 1 negative perception on the communication indicator (communication). Likewise with the customer response in this research, most of them gave good responses related to service quality with the 4 indicators above, and there was only 1 negative response on the responsiveness indicator (responsiveness).

Keywords : Perception, Response, Service Quality