

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN RAHN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI KSPPS BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR CABANG SUKODADI LAMONGAN

KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan menyediakan produk pembiayaan rahn yang memiliki nasabah paling banyak, dibandingkan dengan produk pembiayaan lain. Tahun 2017 pengguna pembiayaan rahn mencapai 139 nasabah, tahun 2018 mencapai 247 nasabah, tahun 2019 mencapai 321 nasabah dan pada tahun 2020 mencapai 323 nasabah. Peningkatan tersebut, terdiri dari nasabah yang telah menggunakan pembiayaan rahn pada tahun sebelumnya dan nasabah baru. Dari pencapaian ini, maka diperlukan sebuah evaluasi dan analisis oleh manajemen KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Cabang Sukodadi Lamongan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan pembiayaan rahn. Oleh sebab itu, dibutuhkan analisis tingkat kepuasan yaitu dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan prioritas per-atributnya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kepuasan nasabah dan kualitas produk. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada 76 responden. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan menentukan tingkat kesesuaian masing-masing atribut dan keseluruhan, analisis gap serta *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara *Performance* dan *Importance* yaitu 95,40% dan gap per-atribut memiliki nilai yang kecil yaitu >-1 . Sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas produk pembiayaan rahn dan kinerja kualitas produk tersebut sudah baik. Atribut yang masuk dalam Kuadran A yaitu atribut satu, sedangkan atribut yang masuk pada Kuadran B yaitu atribut tiga, delapan dan sembilan. Kuadran C berisi atribut empat, lima, enam dan sepuluh. Sedangkan, Kuadran D berisi atribut dua dan tujuh.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Kualitas Produk, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS ON THE QUALITY OF RAHN FINANCING PRODUCTS WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD AT KSPPS BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR CABANG SUKODADI LAMONGAN

KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan provides rahn financing products that have the most customers, compared to other financing products. In 2017 rahn financing users reached 139 customers, in 2018 reached 247 customers, in 2019 reached 321 customers and in 2020 reached 323 customers. The increase consists of rahn financing customers in the previous year and new customers. From this achievement, an evaluation and analysis by the management of KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cabang Sukodadi Lamongan is needed to maintain and increase the number of customers who use rahn financing. Therefore, an analysis of customer satisfaction levels is needed, namely with the Importance Performance Analysis (IPA) Method. Which aims to find out the level of customer satisfaction and the priority of the brand.

The theory used in this research is a theory about customer satisfaction and product quality. The research method used in this study is to use primary data obtained by spreading questionnaires to 76 respondents, with a sampling technique that is simple random sampling. The data analysis method used is to determine the degree of conformity of each attribute and overall, gap analysis and Importance Performance Analysis.

The results showed that the level of conformity between Performance and Importance was 95.40% and the gap attribute had a small value of >-1 . So it can be said that customers are satisfied with the quality of rahn financing products and the quality performance of these products is good. The attributes included in Quadrant A are attributes one, while the attributes entered in Quadrant B are attributes three, eight and nine. Quadrant C contains attributes of four, five, six and ten. Meanwhile, Quadrant D contains attributes two and seven.

Keywords : Satisfaction Level, Product Quality, Importance Performance Analysis (IPA)