

ABSTRAK

Sebagai penyedia jasa koperasi simpan pinjam (KSP) Pajar Nugraha Sejahtera kota Cimahi di masa ini harus memperhatikan kepuasan anggota sebagai konsumen (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan koperasi. Hal ini disebabkan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh anggota, menjadi tolak ukur sebuah keberhasilan atau tidaknya koperasi dalam menyediakan jasa. Kualitas pelayanan koperasi merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan pasar. Selain itu meningkatnya kepuasan pelanggan, akan meningkatkan kemajuan dari suatu lembaga atau organisasi penyedia produk atau jasa itu sendiri.

Penelitian ini akan menganalisis adanya kesenjangan antara tingkat kinerja dan harapan tentang kualitas pelayanan. Mengurutkan prioritas yang harus didahulukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar customer selalu mempercayai pelayanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, perhitungan analisis *gap* P-I kualitas layanan koperasi untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai rata-rata *gap* yang lebih tinggi di Koperasi Pajar Nugraha Sejahtera, dengan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi Empati (*Emphaty*) -2,078 untuk Penambahan batas *deadline* pembayaran angsuran yang ditawarkan oleh KSP kepada anggota, dan terdapat 5 faktor yang perlu dilakukan perbaikan.

Kata kunci: koperasi, performansi, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

As a provider of saving & loans coop, Pajar Nugraha Sejahtera on Cimahi city at this time must pay attention to the satisfaction of members as consumers (customer satisfaction) with cooperative services. This is due to the satisfaction or dissatisfaction felt by members, a measure of the success or failure of a cooperative in providing services. The quality of cooperative service is a very important aspect in order to survive in business and win the market. In addition to increasing customer satisfaction, it will increase the progress of an institution or organization that provides the product or service itself.

This study will analyze analyze the existence of gaps between the level of performance and expectations about service quality. Sort the order of priority that must take precedence to improve service quality so that customers always trust.

The outcome of the research conducted, the results calculation of the P-I gap analysis of cooperative service quality for the five dimensions of SERVQUAL show that service quality has a higher average gap at Pajar Nugraha Sejahtera Cooperative, with the highest gap value being in the Empathy dimension - 2,078 for the addition of the deadline for installment payments offered by KSP to members, and there are 5 factors that need to be improved.

Keywords: koperasi, performance, Service Quality, Importance Performance Analysis