

ABSTRAK

Ketatnya persaingan antara lembaga penyedia jasa keuangan berdampak pada kemampuan perusahaan untuk mengelola perusahaan. Jasa keuangan yang tersebar disekitar KSP yaitu KUD Mitra, USP Swamitra , dan Koperasi Mitra Karya Sanjaya. Sebagai perusahaan keuangan yang memiliki banyak anggota, KSP harus memberikan sebuah pelayanan yang memuaskan bagi anggota, oleh sebab itu guna mengatasi persaingan dan tantangan tersebut koperasi perlu senantiasa memberikan peningkatan dalam segala aspek termasuk dalam pelayanan anggota. Pelayanan merupakan aspek yang sangat dekat dengan kepuasan anggota koperasi selain dari sistem simpan-pinjam, karena aspek pelayanan hal yang paling mudah dirasakan dan setiap melakukan kegiatan transaksi akan selalu berhadapan dengan aspek-aspek pelayanan.

Demi mewujudkan kepuasan pelanggan ditengah tuntutan persaingan Lembaga keuangan diperlukan penelitian untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Sejahtera Abadi. Penelitian ini dilakukan dengan dua metode yaitu Metode *Service Quality (SERVQUAL)* sebagai sarana menganalisa kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan Metode *Potential Gain In Customer Value (PGCV)* sebagai sarana menentukan urutan prioritas perbaikan layanan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan menggunakan metode servqual 15 atribut bernilai negatif dan 10 atribut bernilai positif. Hal ini menunjukkan 10 atribut sudah memberikan kinerja yang memuaskan dan 15 atribut belum memberikan kinerja yang memuaskan. 15 atribut tersebut kemudian dianalisa menggunakan metode PGCV untuk mendapatkan urutan prioritas perbaikan. Berdasarkan pengolahan menggunakan metode PGCV atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu keramaian ruangan, lalu ketersediaan petunjuk tempat, dan kesesuaian nilai pinjaman dengan jaminan.

Kata kunci: Kepuasan, Servqual, PGCV, Prioritas

ABSTRACT

The intense competition between financial service providers has an impact on the company's ability to manage the company. The financial services spread around KSP are KUD Mitra, USP Swamitra, and the Mitra Karya Sanjaya Cooperative. As a financial company that has many members, KSP must provide a satisfactory service for members, to overcome the competition and these challenges, cooperatives need to continuously provide improvements in all aspects including member services. Service is an aspect that is very close to the satisfaction of cooperative members apart from the savings and loan system, because the service aspect is the easiest thing to feel and every transaction activity will always deal with service aspects.

Realizing customer satisfaction in the midst of competition Financial institutions need research to improve the quality of services provided by the Mitra Sejahtera Abadi Savings and Loans Cooperative (KSP). This research was conducted using two methods, namely the Service Quality Method (SERVQUAL) as a means of analyzing customer satisfaction based on the dimensions of service quality and the Potential Gain In Customer Value (PGCV) method as a means of determining the order of service improvement priorities.

Based on research that has been done using the servqual method, 15 attributes are negative and 10 attributes are positive. This shows that 10 attributes have given satisfactory performance and 15 attributes have not provided satisfactory performance. The 15 attributes were then analyzed using the PGCV method to obtain a priority order for improvement. Based on processing using the PGCV method, the attributes that are the priority for improvement are room noise, then the availability of place instructions, and the suitability of the loan value with the guarantee.

Keywords: Satisfaction, Servqual, PGCV, Priority