

ABSTRAK

Nor Hayati, 2018. Kualitas Pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A, Pembimbing (II) Ilham Akbar, S.,H., M.Kn.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

Latar belakang Penelitian ini adalah BRISyariah KCP Pasar Baru, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur tingkat kepentingan yang dirasakan pelanggan/nasabah, mengukur tingkat kinerja yang telah dilaksanakan pihak BRISyariah KCP Pasar Baru hingga sekarang, yang kemudian diketahui kekuatan dan kelemahannya, dari metode *Importance Performance Analysis* untuk dijadikan kualitas pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru. Adapun variabel yang dijadikan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan dan harapan nasabah dalam penelitian ini: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Wujud Fisik (*Tangible*). Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BRISyariah KCP Pasar Baru dengan metode *importance performance analysis*.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah pihak nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru dengan 100 nasabah. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode angket (kuesioner) dan dokumentasi. Setelah data terkumpul diolah melalui proses: pengeditan, kategorisasi, dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kinerja pihak BRISyariah KCP Pasar Baru.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator dengan 20 atribut pernyataan setelah dinilai oleh responden terbagi ke dalam empat kuadran kepentingan yaitu kuadran A (prioritas utama). Kualitas pelayanan pada untuk kuadran ini dengan memprioritaskan atribut-atribut untuk diperbaiki. Kuadran B (pertahankan prestasi). Kualitas pelayanan pada untuk kuadran ini dengan mempertahankan kinerja BRISyariah KCP Pasar Baru. Kuadran C (Prioritas rendah). Kuadran ini tidak berpengaruh sehingga tidak memerlukan perhatian khusus. Kuadran D (berlebihan) Strategi pengembangan kualitas pelayanan pada untuk kuadran ini yaitu dengan mengurangi kinerja dan mengalokasikannya kepada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki.