

ABSTRAK

Penelitian Qurrotul Aini, 2021, *Analisis Tingkat Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di BSI KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Madura)*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Ibu Fatati Nuryana M.SI.

Kata Kunci: kualitas layanan, *servqual*, *Importance Performance Analysis*.

Kualitas layanan adalah kesesuaian antara spesifikasi layanan yang dijanjikan sebelumnya dengan layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan dengan SERVQUAL dan menganalisis pencapaian kualitas layanan yang diberikan BSI KCP Pamekasan melalui *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 92 responden dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu dengan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Metode SERVQUAL yaitu mengukur selisih antara persepsi layanan atau layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Selanjutnya hasil *analysis gap* akan diintegrasikan pada analisis *Importance Performance Analysis* untuk diketahui persebaran atribut-atribut pernyataan berdasarkan skala prioritas nasabah.

Berdasarkan hasil analisis gap SERVQUAL, menunjukkan bahwa nilai gap keseluruhan bernilai negatif yaitu rata-rata gap keseluruhan harapan dan persepsi mahasiswa pada kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan sebesar -0,18. Nilai rata-rata tersebut berada di atas -1 maka kualitas layanan dapat dikatakan sudah baik, namun perbaikan pada layanan harus dilakukan karena gap keseluruhan bernilai negatif. Untuk kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan berdasar pada dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai kesenjangan terbesar secara runtut terletak pada dimensi Bukti fisik (-0,32), selanjutnya Daya Tanggap (-0,18), Jaminan (-0,15), Reliabilitas (-0,13) dan Empati (-0,13). Ada pun hasil uji beda rata-rata menunjukkan adanya perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan di BSI KCP Pamekasan. Sedangkan hasil analisis gap *Importance Performance Analysis*, menunjukkan bahwa terdapat empat atribut kualitas layanan yang berada di kuadran A dan harus segera diperbaiki serta ditingkatkan kualitas layanannya. Adapun atribut yang tersebar pada kuadran A paling banyak ialah atribut-atribut pada dimensi bukti fisik yaitu atribut no 20) tersedianya lahan parkir yang luas, fasilitas gedung yang tertata rapi dan bersih di BSI KCP Pamekasan; 22) ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, brosur di meja *Costumer Service* dan *counter Teller* serta papan hipotik bagi hasil. Diikuti oleh dimensi daya tanggap pada atribut no 6) karyawan BSI KCP Pamekasan cepat tanggap dalam merespon permintaan, keluhan dan masukan dari nasabah. Kemudian dimensi jaminan yaitu pada atribut no 13) karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.