

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO PADA PT PEGADAIAN

Oleh

Vicky Ferdiansyah

21416226201032

Program Studi Teknik Industri

Kualitas pelayanan dalam industri jasa merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, pelayanan yang maksimal serta mengerti akan kebutuhan nasabah merupakan faktor yang utama. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, harus diketahui terlebih dahulu terkait pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama ini sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT Pegadaian UPC Cepu. Selanjutnya menganalisis dimensi dan atribut apa saja yang harus dilakukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang digunakan untuk menganalisis *gap* antara harapan dan persepsi nasabah, kemudian metode kano digunakan untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh untuk dipertahankan atau ditingkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan bahwa beberapa atribut sudah melebihi harapan dari nasabah, namun terdapat dua atribut yang belum sesuai yaitu T1 dengan *gap* -0,09 dan atribut A15 dengan *gap* -0,06, selanjutnya atribut yang masuk kedalam kategori *must-be* antara lain (T1, T2, Rb7, Rs11, A13, E18, dan E19) kemudian *one-dimentional* (T3, T4, Rb5, Rb6, Rb8, Rs10, A14, A16, dan E20) yang terakhir *attractive* (Rs9, Rs12, A15, dan E17). Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi dan usulan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Atribut Pelayanan, Dimensi *Servqual*, Kano.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BASED ON SERVICE QUALITY DIMENSIONS (SERVQUAL) BY USING THE KANO METHOD AT PT. PEGADAIAN

By

Vicky Ferdiansyah

21416226201032

Industrial Engineering Study Program

Service quality in the service industry is very important to increase customer satisfaction; maximum service and understanding of customer needs are the main factors. In order to improve service quality, it must be known in advance regarding the services provided to customers so far, in accordance with or not with what customers expect. This study aims to identify customer perceptions of the service quality at PT Pegadaian UPC Cepu. Furthermore, analyze what dimensions and attributes must be improved. This study uses the SERVQUAL method, which is used to analyze the gap between customer expectations and perceptions. Kano method is used to determine what attributes are influential to maintain or improve service quality. Based on the results of the study, it is found that several attributes have exceeded the expectations of customers, but there are two attributes that are not yet appropriate, namely T1 with a gap of -0.09 and attribute A15 with a gap of -0.06. Then the attributes that fall into the must-be category include T1, T2, Rb7, Rs11, A13, E18, and E19; then one-dimensional (T3, T4, Rb5, Rb6, Rb8, Rs10, A14, A16, and E20); and the last attractive (Rs9, Rs12, A15, and E17). This research is expected to be useful for companies as evaluation material and proposals that can be applied to improve service quality.

Keywords: Service Attributes, Servqual Dimensions, Kano.