

ABSTRAK

Koperasi syariah sebagai salah satu sektor jasa layanan pembiayaan, kinerjanya sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para anggotanya. Makin baik layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan untuk anggota, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota KSPPS Tunas Artha Mandiri Brebes. Metode analisis data yang digunakan adalah Quality Function Deployment dengan matrik House of Quality. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota, dengan menerapkan quality function deployment mampu memberikan solusi perbaikan kualitas layanan yaitu dengan memenuhi dan menerapkan lima dimensi kualitas jasa meliputi: (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota koperasi.

Kata kunci : Servqual, HOQ, QFD



ABSTRACT

Syariah cooperatives as one of the financing service sectors, their performance is highly dependent on the good or bad of overall services to their members. The better the services provided by the company can create satisfaction for anggota, the easier it will be to gain the trust of members to deposit funds or apply for loans at the bank. The purpose of this study is to identify the effect of service quality on the satisfaction of KSPPS Tunas Artha Mandiri Brebes members. The data analysis method used is Quality Function Deployment with a House of Quality matrix. The results of this study found that service quality has an influence on member satisfaction, by applying quality function deployment is able to provide solutions for improving service quality, namely by fulfilling and applying five dimensions of service quality including: (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) in accordance with the needs and desires of cooperative members.

Key Word : Servqual, HOQ, QFD

