

ABSTRAK

Nama : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pembiayaan Produk Multiguna Pada PT Mandiri Tunas Finance Dengan *Metode Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
Pembimbing : Ir. Farida, MMA

PT Mandiri Tunas Finance adalah salah satu perusahaan jasa pembiayaan yang memberikan solusi yang mudah, inovatif dan kompetitif bagi konsumen untuk memiliki mobil (baru dan bekas). Mandiri Tunas Finance melayani pembiayaan kendaraan bermotor sesuai kebutuhan anda dengan paket pembiayaan yang menarik, mudah dan cepat. Produk – produk yang dibiayai pembelian mobil baru dengan dukungan kerjasama dealer, kredit kendaraan bermotor khusus nasabah Bank Mandiri, memberikan fasilitas pembiayaan alat-alat berat (*heavy equipments*) bagi konsumen perusahaan/badan hukum dengan fasilitas pembiayaan sewa guna usaha, dan juga pembiayaan multiguna kepada pelanggan untuk kebutuhan konsumtif, dengan jaminan dokumen kepemilikan kendaraan yang dimiliki *customer*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembiayaan produk Multiguna pada PT Mandiri Tunas Finance dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality (Servqual)* yang menghasilkan *index* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pembiayaan Multiguna saat ini. Pengumpulan data pada penelitian ini akan menyebarkan kuisioner pada populasi yang terlibat yaitu pelanggan- pelanggan yang berjalan saat ini. Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang. Metode ini akan mengukur kepuasan konsumen melalui 2 aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Kata Kunci: PT Mandiri Tunas Finance, Multiguna, *Service Quality (Servqual)*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Name : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : Analysis of the Quality of Financing Services for Multipurpose Products at PT Mandiri Tunas Finance with Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods
Counsellor : Ir. Farida, MMA

PT Mandiri Tunas Finance is one of the financing service companies that provides easy, innovative and competitive solutions for consumers to own cars (new and used). Mandiri Tunas Finance serves motor vehicle financing according to your needs with attractive, easy and fast financing packages. Products financed by the purchase of new cars with the support of dealer cooperation, motor vehicle loans specifically for Bank Mandiri customers, providing heavy equipment financing facilities for corporate / legal entity consumers with leasing financing facilities, and also multipurpose financing to customers for consumptive needs, with guaranteed vehicle ownership documents owned by customers. This study aims to analyze the quality of Multipurpose product financing services at PT Mandiri Tunas Finance by measuring customer satisfaction with the Service Quality (Servqual) method which produces a customer satisfaction index for Multipurpose financing services today. Data collection in this study will distribute questionnaires to the population involved, namely current customers. The number of respondents used was as many as 30 people. This method will measure consumer satisfaction through 2 aspects, namely the level of importance and the level of satisfaction.

Keywords: *PT Mandiri Tunas Finance, Multiguna, Service Quality (Servqual), Service Quality*