



## SERVICE QUALITY ANALYSIS IN CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) BENGKULU CITY

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) KOTA BENGKULU

Desi Ratnasari<sup>1)</sup>; Sulisti Afriani<sup>2)</sup>; Siti Hanila<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic,  
Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)3)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [sulistiafrianifatih@gmail.com](mailto:sulistiafrianifatih@gmail.com)

#### How to Cite :

Ratnasari, D., Afriani, S., Hanila, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA CV. KEMALA AMAN FINANCE (KAF) KOTA BENGKULU. *JURNAL EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1). DOI:

#### ARTICLE HISTORY

Received [21-08-2020]

Revised [05-09-2020]

Accepted [28-10-2020]

#### KEYWORDS

Quality of Service

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu yang di analisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Perusahaan ini fokus pada sebuah lembaga swasta yang bergerak dalam bidang jasa micro Finance kredit yang bergerak dalam penawaran jasa modal yang telah berdiri pada tahun 2011 hingga sekarang. Berdasarkan karakteristik penelitian diperoleh sampel penelitian sebanyak 112 orang responden dengan menggunakan metode total sampling. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan yang diberikan CV. Kemala Aman Finance(KAF) Kota Bengkulu dari 5 dimensi masuk pada kategori cukup memuaskan. Dengan skor yang diperoleh semua dimensi yaitu *Tangible* (85,07), *Reliability* (84,24), *Responsiveness* (83,41), *Assurance* (82,78), *Empathy* (83,20) dengan skor tertinggi 85,07 pada dimansi *Tangible*.

#### ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service on CV. Kemala Aman Finance (KAF) of Bengkulu city which is analyzed using Importance-Performance Analysis (IPA) method. The company focuses on a private institution engaged in micro Finance credit services engaged in the offering of capital services that has been established in 2011 until now. Based on the characteristics of the study obtained research samples as many as 112 respondents using the total sampling method. This type of research is descriptive research with quantitative approach by disseminating questionnaires. The results of the study obtained the

*quality of services provided by CV. Kemala Aman Finance (KAF) Bengkulu city of 5 dimensions falls into the category of quite satisfactory. With the score obtained by all dimensions are Tangible (85.07), Reliability (84.24), Responsiveness (83.41), Assurance (82.78), Empathy (83.20) with the highest score of 85.07 on tangible.*

## PENDAHULUAN

Sebagaimana yang diungkapkan Kotler (2014:177) bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang nasabah setelah membandingkan kenyataan dari hasil pelayanan yang dirasakan. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Jika pelayanan dibawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan Parasuraman (2012) yang dikenal dengan service quality (SERVQUAL), terdapat sepuluh dimensi kualitas tersebut yaitu: *tangible, reliability, competence, courtesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer* yang selanjutnya disingkat menjadi lima dimensi service quality saja yaitu: *responsive* (ketanggapan), *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (perhatian).

Kemala Aman Finance merupakan sebuah lembaga swasta yang bergerak dalam bidang jasa micro Finance kredit yang bergerak dalam penawaran jasa modal yang telah berdiri pada tahun 2011 hingga sekarang. Kemala Aman Finance telah memiliki 4 cabang yakni cabang Sukaraja, cabang Tais, cabang Talo dan cabang Alas Maras. Dalam rentang waktu 6 tahun Kemala Aman Finance sudah mampu menambah cabang dan terjadi peningkatan jumlah nasabah yang sangat pesat. Jumlah nasabah Kemala Aman Finance saat ini sebanyak 7.570 orang nasabah, sedangkan jumlah nasabah Kemala Aman Finance Pagar Dewa kota Bengkulu sebesar 1.235 orang nasabah dan jumlah nasabah yang minimal sudah 2 kali menggunakan jasa Kemala Aman Finance cabang Pagar Dewa kota Bengkulu adalah sebanyak 112 orang. Jangka waktu pinjaman yang ditawarkan CV. Kemala Aman Finance berkisar 1 tahun sampai dengan 5 tahun dengan proses yang mudah dengan harapan mampu mengatasi masalah konsumen yang memerlukan modal atau dana. Selain itu, bunga yang ditawarkan oleh pihak Kemala Aman Finance sangat ringan yaitu berkisar 3%. Sehingga terlihat jelas bahwa Kemala Aman Finance merupakan salah satu perusahaan yang patut diperhitungkan keberadaannya dan memiliki kemajuan yang cepat yang dapat dilihat dari banyaknya cabang dan banyaknya nasabah yang tertarik untuk bergabung atau menjadi nasabah di CV. Kemala Aman Finance.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2012 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan

*perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung. Dimensi yang akan dijadikan sebagai pedoman instrumen penelitian adalah menurut Parasuraman (2012) yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan)  
Reliability adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas.
2. *Responsivisness* (daya tanggap)  
Responsivisness adalah kemampuan atau keinginan dalam membantu, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan konsumen.
3. *Assurance* (jaminan)  
Assurance adalah sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan konsumen.
4. *Empathy* (empati)  
Empathy adalah kemampuan membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian terhadap konsumen.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)  
Tangible adalah fasilitas fisik menyangkut kebersihan gedung, kerapian pakaian petugas, kelengkapan barang dan kemudahan melakukan kontak untuk menghubungi perusahaan.

### **Layanan Nasabah atau Konsumen**

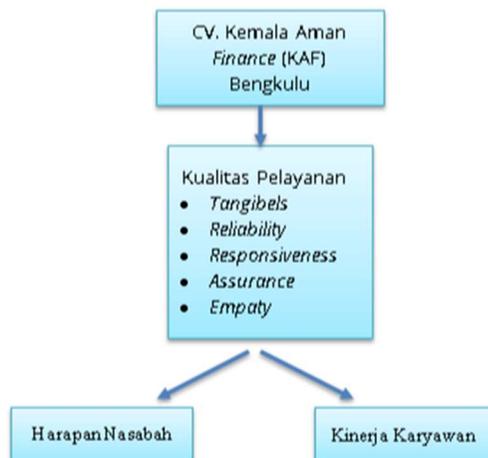
Faktor utama yang membedakan perusahaan-perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Para nasabah semakin piawai dalam permintaan mereka piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi (Arief,2013:179). Layanan nasabah atau konsumen yang telah dijelaskan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa layanan nasabah atau konsumen adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan nasabah dengan penyampaian secara tepat waktu dengan

tujuan memuaskan nasabah dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan

### Kerangka Analisis

Dalam menjawab sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka jasa dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para nasabah. Gambaran berikut adalah kerangka analisis kualitas pelayanan pada CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu dengan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Gambar 1. Kerangka Analisis



### Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: “Diduga terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima nasabah CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu”.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengarah pada pengungkapan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya dan mengungkapkan fakta-fakta yang ada, walaupun kadang-kadang diberikan interpretasi atau analisis (Sugiyono, 2013: 12). Hasil penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh nasabah CV. Kemala Aman Finance (KAF) Pagar Dewa kota Bengkulu yang minimal 2 kali menggunakan jasa CV. Kemala Aman Finance (KAF) cabang Pagar Dewa kota Bengkulu pada tahun 2020 yaitu sebanyak 112 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan dari populasi (Sugiyono, 2013: 42). Sehingga di tetapkan sampel penelitian ini sebanyak 112 orang, dengan pertimbangan menggunakan nasabah yang pernah memakai jasa CV. Kemala Aman Finance (KAF) Pagar Dewa Kota Bengkulu minimal 2 kali dan berusia lebih dari 18 tahun. Pembagian kuesioner dilakukan di CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) cabang Pagar Dewa Kota Bengkulu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Isi kuesioner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama pertanyaan tentang karakteristik responden. Bagian kedua berupa pertanyaan/Pernyataan yang terdiri dari 30 pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan (expected) nasabah dan 30 pertanyaan/ Pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima (perceive) nasabah. Pertanyaan/ Pernyataan pada penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al. terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Data yang telah diolah kemudian dianalisis melalui tiga tahap. Tahapan analisis terhadap kepuasan pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu yang diterima oleh nasabah.

#### 1. Indeks Kepuasan Nasabah

Ukuran kualitas pelayanan oleh CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu kepada nasabah menggunakan Indeks Kepuasan Nasabah (IKP). Kinerja kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan interval IKP. Interval kelas untuk membuat kategori kinerja kualitas pelayanan ditentukan dengan rumus:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya kategori}}$$

Skor tertinggi masing-masing pertanyaan adalah lima dan skor terendah adalah satu, sedangkan banyaknya penilaian (kelas) adalah lima. Dengan demikian besarnya interval kelas untuk menentukan kepuasan pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu adalah:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Jarak penilaian sebesar 0,80 sehingga diperoleh kriteria kategori:

Tabel 1. Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan

Nilai Interval IKP	Nilai Interval Konversi IKP	Nilai Pelayanan	Kepuasan Pelayanan
1,00-1,80	26,00-46,80	E	Sangat Tidak Memuaskan
1,81 - 2,60	46,81 - 67,60	D	Tidak Memuaskan
2,61 -3,40	67,61 - 88,40	C	Cukup Memuaskan
3,41 -4,20	88,40- 109,20	B	Memuaskan
4,21 - 5,00	109,21- 130,00	A	Sangat Memuaskan

Interval pada kolom IKP dibuat dengan mengalikan IKP dengan 26, yaitu nilai skor tertinggi adalah 130 dibagi banyaknya kategori kualitas pelayanan adalah 5. Selanjutnya menghitung persentase kualitas layanan yang diharapkan nasabah atau pengguna pelayanan yang dapat dilayani dihitung dari skor *Importance* (SI) dan skor *Performance* (SP) berikut:

$$IKP = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

## 2. *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Tahap kedua dilakukan analisis terhadap perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah CV. Kemala Aman *Finance* (KAF) Kota Bengkulu menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dalam penelitian ini data yang di peroleh akan dilakukan uji validitas dan reabilitas data terlebih dahulu untuk dapat lanjut ke pengujian selanjutnya. Adapun hasil Uji validitas data menunjukkan bahwa pertanyaan untuk seluruh dimensi valid. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,6 sehingga data di nyatakan reliabel

### Analisis Index Kepuasan Pelanggan (IKP)

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) masing-masing dimensi kepuasan pelayanan dapat dihitung dari rata-rata skor dimensi yang diberikan oleh responden. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 5 dimensi kualitas pelayanan dengan sampel 112 nasabah sebagai responden. Berikut ini data jawaban responden atas pernyataan tentang *performance* (persepsi).

Nilai Interval Konversi IKP diperoleh dengan mengalikan Nilai Interval IKP dengan 20,8 (jarak interval konversi), dikarenakan menggunakan skala 5 dengan 26 pernyataan sehingga Nilai Interval Konversi IKP dimulai dengan 26 dan di akhiri dengan nilai 130. Ringkasan hasil perhitungan terhadap data penelitian tentang

kualitas pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. IKP Konversi

Kualitas Pelayanan	IKP	Perhitungan	IKP Konversi	Kategori Kepuasan Kualitas Pelayanan
<i>Tangible</i>	4,09	4,09 x 20,8	85,07	Cukup Memuaskan
<i>Reliability</i>	4,05	4,05 x 20,8	84,24	Cukup Memuaskan
<i>Responsiveness</i>	4,01	4,01 x 20,8	83,41	Cukup Memuaskan
<i>Assurance</i>	3,98	3,98 x 20,8	82,78	Cukup Memuaskan
<i>Empathy</i>	4,00	4,00 x 20,8	83,20	Cukup Memuaskan

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil diatas, diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang diuji, semua dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* memperoleh penilaian cukup memuaskan dengan skor tertinggi 85,07 pada dimansi *Tangible*. Untuk mengetahui kinerja (kualitas) pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan digunakan nilai rata-rata dari rata-rata semua dimensi kepuasan kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$IKP_{Total} = \frac{\sum IKP_{dimensi}}{Banyaknya\ dimensi} = \frac{20,14}{5} = 4,03$$

Indeks Kepuasan Pelanggan/Nasabah (IKP) semua dimensi adalah 4,03 dengan besarnya skor konversi adalah 83,82, yaitu 4,03 x 20,8. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu masuk kedalam kategori Cukup Memuaskan. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan menggunakan skor sering menimbulkan kesulitan bagi pengambil keputusan untuk mengetahui berapa besar kemampuan perusahaan memenuhi kepuasan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Pengukuran besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yang dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan adalah dengan cara menjumlahkan skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (*Importance*) dan menjumlahkan hasil kali antara skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (*Importance*) dan skor kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah (*Performance*). Dengan demikian besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan yang diterima dari Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu dihitung dengan rumus berikut:

$$IKP = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

SI adalah skor kualitas pelayanan Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu yang diharapkan oleh nasabah (*Importance*), sedangkan SP adalah skor

kualitas pelayanan Perusahaan Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu yang diterima oleh nasabah (*Performance*), dan lima adalah skor tertinggi dari skala kepuasan kualitas pelayanan. Besarnya persentase kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yang dapat dipenuhi oleh CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu ditentukan dengan cara menjumlahkan skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah ( $\sum SI$ ) dan menjumlahkan hasil kali antara skor kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dan skor kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah ( $\sum SI \times SP$ ) seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Rata-Rata Skor *Importance-Performance*

Dimensi	Skor <i>Importance</i> (SI)	Skor <i>Performance</i> (SP)	SI x SP
<i>Tangible</i>	4,70	4,09	19,22
<i>Reliability</i>	4,90	4,05	19,85
<i>Responsiveness</i>	4,87	4,01	19,53
<i>Assurance</i>	4,70	3,98	18,71
<i>Empathy</i>	4,60	4,00	18,40
<b>TOTAL</b>	<b>23,77</b>		<b>95,71</b>

Sumber: Data diolah

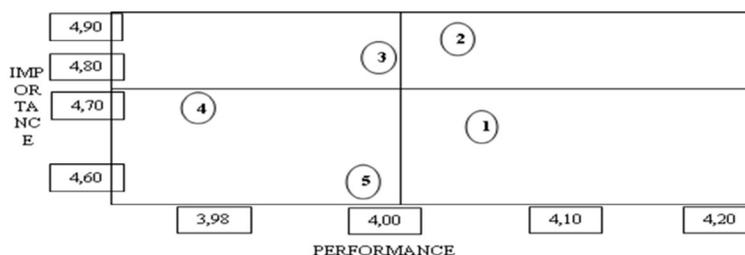
Sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$IKP = \frac{95,71}{23,77 \times 5} \times 100\% = 80,53\%$$

Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu kepada nasabah adalah 80,53% dari kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah.

### ***Importance-Performance Analysis***

Import hasil penelitian tentang kualitas pelayanan CV. Kemala Aman *Finance* Kota Bengkulu dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut:

Gambar 3. *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Keterangan: (1) *Tangible*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*.

## Pembahasan

Analisis diagram kartesius menyimpulkan bahwa pada kuadran A (Perioritas Utama) terdapat dimensi 3 (*Responsiveness*) artinya, dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* dianggap penting oleh nasabah, tetapi CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk. Oleh karena itu, manajemen CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu perlu berusaha meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya dari dimensi *Responsiveness* ini.

Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat dimensi 2 (*Reliability*). Artinya dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* dinilai penting oleh nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu dan CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Manajemen CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk dimensi 2 (*Reliability*) ini.

Pada kuadran C (Perioritas Rendah) terdapat dimensi 4 (*Assurance*) dan dimensi 5 (*Empathy*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu menilai dimensi kualitas pelayanan Assurance dan Empathy tidak terlalu penting dan CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan kualitas rendah. Oleh karena itu manajemen tidak terlalu penting memperhatikan kedua dimensi ini kualitas pelayanan ini.

Pada kuadran D (Berlebihan) terdapat dimensi 1 (*Tangible*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu menilai dimensi *Tangible* ini tidak penting, tetapi CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Oleh karena itu manajemen CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu perlu menyeimbangkan usaha pelayanan untuk dimensi ini dan mengalihkan usaha perbaikan pelayanan pada dimensi *Tangible* ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang diberikan CV. Kemala Aman Finance (KAF) Kota Bengkulu dari 5 dimensi masuk pada kategori cukup memuaskan. Dengan skor yang diperoleh semua dimensi yaitu *Tangible* (85,07), *Reliability* (84,24), *Responsiveness* (83,41), *Assurance* (82,78), *Empathy* (83,20) dengan skor tertinggi 85,07 pada dimensi *Tangible*.
2. Analisis diagram kartesius menyimpulkan bahwa pada kuadran A (Perioritas Utama) terdapat dimensi 3 (*Responsiveness*) artinya, dimensi kualitas pelayanan berupa *Responsiveness* dianggap penting oleh nasabah, tetapi CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk. Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat dimensi 2 (*Reliability*). Artinya dimensi kualitas pelayanan berupa *Reliability* dinilai penting oleh nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu dan CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pada kuadran C (Perioritas Rendah)

terdapat dimensi 4 (*Assurance*) dan dimensi 5 (*Empathy*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu menilai dimensi kualitas pelayanan *Assurance* dan *Empathy* tidak terlalu penting dan CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan kualitas rendah. Pada kuadran D (Berlebihan) terdapat dimensi 1 (*Tangible*). Artinya, nasabah CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu menilai dimensi *Tangible* ini tidak penting, tetapi CV. Kemala Aman Finance Kota Bengkulu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi.

### Saran

1. Bagi Penulis agar hasil penelitian ini dapat mendukung perkembangan wawasan dan sebagai bahan perbandingan atas teori yang diperoleh Penulis selama perkuliahan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di perusahaan.
2. Bagi CV. Kemala Aman Finance (KAF) agar hasil penelitian ini memberikan bahan masukkan yang bermanfaat berupa sumbangan pemikiran mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan untuk nasabah dan CV Kemala Aman Finance (KAP) dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan dari konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Semarang. *Jurnal Penelitian*
- Akbar. 2015. Analisis Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis. *Jurnal Penelitian*
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan, Metode – Importance-Performance Analisis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE
- Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Coser, Lewis. 2012. *The Function Of Social Conflict*. ,New York :Free Press
- Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: AND
- Kotler. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman. 2014. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Ranjani.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Mirota Kampus Yogyakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Penelitian*
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, Tommy. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*, Jakarta: PT. Buku Seru
- Tjiptono. 2012. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Mc. Graw-Hil