

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL CSI DAN KAIZEN DI KOPERASI SYARIAH XYZ**

**Muhammad Irham Taufik**

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Kebangsaan Republik Indonesia

Jl. Terusan Halimun, no 37 Bandung

Email : [irhamtaufik@fti.ukri.ac.id](mailto:irhamtaufik@fti.ukri.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Sharia financial services have recently become a sector that is quite popular with the public because they can be an alternative for carrying out mu'amalah transactions in a shari'ah manner. XYZ Cooperative is one of the sharia financial services in the city of Bandung. However, data from the last 12 months shows that the graph of members leaving the XYZ cooperative continues to increase, which is thought to be due to the quality of service and miscommunication between members' perceptions and the institution's policies. This research aims to determine customer satisfaction based on service quality dimensions and determine priority attributes that must be improved in the XYZ cooperative to enhance the quality of service. The sample for this research was 90 respondents. The methods used are the SERVQUAL and CSI methods to determine the level of satisfaction of members of the XYZ cooperative and determine the priority attributes that must be improved, followed by the kaizen method as a proposal for improvement by applying PDCA. Data collection was carried out using a questionnaire and processed with the help of IBM SPSS Statistics software. The results of this research show the overall satisfaction of members of cooperatives using the kaizen method.*

*Keywords: Customer satisfaction, Service quality, SERVQUAL, CSI, Kaizen*

### **ABSTRAK**

Layanan jasa keuangan syariah akhir-akhir ini menjadi sektor yang cukup diminati masyarakat karena bisa jadi alternatif dalam melakukan transaksi muamalah secara syar'i. Koperasi XYZ merupakan salah satu layanan jasa keuangan syariah yang berada di kota Bandung. Namun data 12 bulan terakhir ini menunjukkan bahwa grafik anggota keluar koperasi XYZ terus naik yang diduga faktor dari kualitas pelayanan dan terjadinya mis komunikasi antara persepsi anggota dan kebijakan dari lembaga. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, dan mengetahui atribut prioritas yang harus diperbaiki di koperasi xyz dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 90 responden. Metode yang digunakan yaitu metode SERVQUAL dan CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi xyz, dan mengetahui atribut prioritas yang harus diperbaiki, kemudian metode kaizen sebagai usulan perbaikan dengan penerapan PDCA. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan diolah dibantu dengan perangkat software IBM SPSS Statistic. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi xyz secara keseluruhan adalah 77,4 % yang berarti cukup puas, dan terdapat beberapa atribut yang nilai gapnya paling tinggi yakni pada atribut *reliability* 1, *responsiveness* 2, dan *emphaty* 2 yang ke limanya langsung dilakukan usulan perbaikan dengan menggunakan metode kaizen.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, SERVQUAL, CSI, Kaizen

## PENDAHULUAN

Sebagai negara yang penduduknya mayoritas islam dan merupakan penduduk muslim terbesar, sangat potensial jika Indonesia merupakan sebagai pangsa pasar dalam perkembangan ekonomi dan keuangan syariah. Layanan jasa keuangan syariah akhir-akhir ini menjadi sektor yang cukup diminati masyarakat karena bisa jadi alternatif dalam melakukan transaksi muamalah secara syar'i, meskipun dalam perjalanannya lembaga keuangan syariah belum bisa sepopuler dan sesetabil lembaga keuangan konvensional.

Perkembangan lembaga keuangan syariah harus bisa melewati persaingan dengan lembaga keuangan lainnya, baik dengan sesama lembaga keuangan syariah maupun dengan lembaga konvensional. Lembaga keuangan syariah harus bersaing dalam memperoleh nasabah baru dan menjaga anggota/nasabah yang telah dimilikinya. Untuk menjaga anggota tetap setia maka kepuasan anggota harus menjadi pertimbangan utama, salah satunya yaitu dengan berkomitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang mana hal tersebut merupakan syarat utama untuk menunjang keberhasilan usaha, terutama usaha dibidang jasa.

Koperasi Syariah XYZ telah berdiri selama 8 tahun, dengan memiliki produk pinjaman *qardul hasan* dan pinjaman *murabahah* dan beberapa jenis simpanan. Saat ini yang menjadi fokus produk koperasi Syariah XYZ adalah pinjman atau pembiayaan *murabahah*, dimana pinjman atau pembiayaan *murabahah* adalah jenis pinjaman atau pembiayaan saling menguntungkan yang dilakukan *shohibul mal* dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli dengan penjelasan harga bahwa harga pengadaan barang dan harga jual terdapat nilai lebih yang merupakan keuntungan atau laba bagi *shohibul mal* dan pengembaliannya bisa dilakukan secara tunai atau angsur. (<https://pa-serui.go.id/dasar-hukum-pembiayaan-akad-murabahah-oleh-bank-syariah/>).

Berdasarkan data anggota keluar koperasi Syariah XYZ selama 12 bulan terakhir mengalami grafik yang terus naik, menunjukan bahwa tiap bulannya terdapat anggota koperasi yang keluar. Berikut grafik data anggota keluar di 12 bulan terakhir :



**Gambar 1 Jumlah Anggota Keluar Tahun 2023/2024**

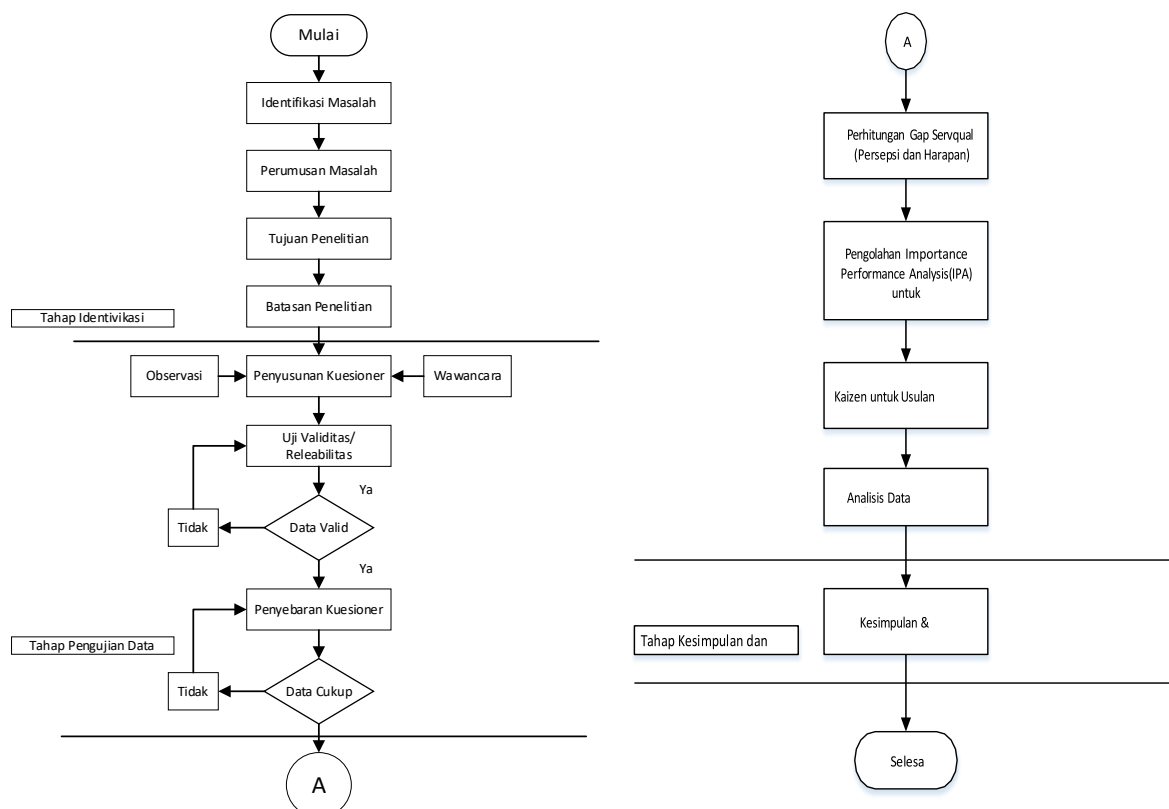
Dari grafik data anggota keluar diatas anggota yang keluar dari koperasi Syariah XYZ terdapat beberapa testimoni jika alasan keluarnya karena pelayanannya yang kurang optimal, dan banyaknya miskomunikasi antara presepsi anggota dengan apa yang menjadi kebijakan dari lembaga. Oleh karena itu penulis membuat analisa tentang kepuasan anggota koperasi Syariah XYZ dengan mengukur dimensi kualitas pelayanan menggunakan metode *Service*

*Qualtiy (ServQual)* dimana menurut (Minta, Stephen 2017) untuk mengetahui gap setiap nilai (niali kualitas pelayanan) maka bisa mengukur antara kepuasan dan ketidak puasan dari sudut pandang anggota, manajemen, karyawan, standar operasioanl lembaga, dan juga pencapaian yang didapatkan. Adapun dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu untuk memberikan data yang jelas perihal tingkat kepuasan pelanggan hingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo, dan Sutopo, 2018). Selanjutnya KAIZEN dapat digunakan sebagai metode untuk melakukan perbaikan secara terus menerus ataupun berskala dengan pengukuran mengidentifikasi proses yang dapat memberikan nilai tamabah dan juga tidak memberikan nilai tambah. (Ovivatameeval, 2019).

Dengan demikian penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di koperasi syariah XYZ yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi syariaiah XYZ, dan mencari artibut pelayanan mana sajakah yang masih kurang baik agar bisa dievaluasi dan ditingkatkat kualitas pelayanannya secara menyeluruh.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana penelitian ini menyajikan data-data secara sistematis dalam bentuk angka yang diolah dengan metode statistik, kemudian mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generelasisasi. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner terhadap sampel yang telah ditentukan menggunakan rumus solvin dengan metode *simple random sampling* yaitu sebanyak 90 orang anggota koperasi Syariah XYZ, kemudin diolah dengan metode *SERVQUAL* , *Customer Satisfaction Index*, dan selanjutnya diajukan perbaikan dengan metode KAIZEN. Adapun Flow chart penelitiannya adalah sebagai berikut :



**Gambar 2 Flow Chart Penelitian**

**Hasil dan Pembahasan****Uji Validitas dan Uji Releabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan uji releabilitas adalah untuk mengukur reliable atau tidaknya suatu kuesioner.

**A. Uji Validitas**

Hasil pengujian dikatakan valid jika  $r$  hitung dari setiap atribut lebih besar dari pada  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $df$ ) = 35 sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,325.

**Tabel 1 Uji Validitas**

| No                            | Kinerja      |          |         |            | No | Harapan      |          |         |            |
|-------------------------------|--------------|----------|---------|------------|----|--------------|----------|---------|------------|
|                               | Kode Atribut | R Hitung | R tabel | Keterangan |    | Kode Atribut | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
| Tangible (Bukti Fisik)        |              |          |         |            |    |              |          |         |            |
| 1                             | P1           | 0,431    | 0,325   | Valid      | 1  | H1           | 0,478    | 0,325   | Valid      |
| 2                             | P2           | 0,443    | 0,325   | Valid      | 2  | H2           | 0,448    | 0,325   | Valid      |
| 3                             | P3           | 0,542    | 0,325   | Valid      | 3  | H3           | 0,561    | 0,325   | Valid      |
| 4                             | P4           | 0,554    | 0,325   | Valid      | 4  | H4           | 0,512    | 0,325   | Valid      |
| Reability (Kehandalan)        |              |          |         |            |    |              |          |         |            |
| 1                             | P6           | 0,478    | 0,325   | Valid      | 1  | H6           | 0,678    | 0,325   | Valid      |
| 2                             | P7           | 0,448    | 0,325   | Valid      | 2  | H7           | 0,612    | 0,325   | Valid      |
| 3                             | P8           | 0,561    | 0,325   | Valid      | 3  | H8           | 0,662    | 0,325   | Valid      |
| 4                             | P9           | 0,512    | 0,325   | Valid      | 4  | H9           | 0,598    | 0,325   | Valid      |
| Resvonsiveness (Daya Tanggap) |              |          |         |            |    |              |          |         |            |
| 1                             | P11          | 0,552    | 0,325   | Valid      | 1  | H11          | 0,669    | 0,325   | Valid      |
| 2                             | P12          | 0,543    | 0,325   | Valid      | 2  | H12          | 0,651    | 0,325   | Valid      |
| 3                             | P13          | 0,576    | 0,325   | Valid      | 3  | H13          | 0,578    | 0,325   | Valid      |
| 4                             | P14          | 0,578    | 0,325   | Valid      | 4  | H14          | 0,556    | 0,325   | Valid      |
| Assurance (Jaminan)           |              |          |         |            |    |              |          |         |            |
| 1                             | P16          | 0,498    | 0,325   | Valid      | 1  | H16          | 0,567    | 0,325   | Valid      |
| 2                             | P17          | 0,489    | 0,325   | Valid      | 2  | H17          | 0,571    | 0,325   | Valid      |
| 3                             | P18          | 0,501    | 0,325   | Valid      | 3  | H18          | 0,582    | 0,325   | Valid      |
| 4                             | P19          | 0,523    | 0,325   | Valid      | 4  | H19          | 0,591    | 0,325   | Valid      |
| Emphaty (Empati)              |              |          |         |            |    |              |          |         |            |
| 1                             | P21          | 0,567    | 0,325   | Valid      | 1  | H21          | 0,552    | 0,325   | Valid      |
| 2                             | P22          | 0,571    | 0,325   | Valid      | 2  | H22          | 0,543    | 0,325   | Valid      |
| 3                             | P23          | 0,582    | 0,325   | Valid      | 3  | H23          | 0,576    | 0,325   | Valid      |
| 4                             | P24          | 0,591    | 0,325   | Valid      | 4  | H24          | 0,578    | 0,325   | Valid      |

**B. Uji Releabilitas**

Untuk mengetahui apakah data tersebut konsisten dalam kondisi yang sama, maka dilakukan uji releabilitas. Metode uji releabilitas yang digunakan yaitu *alpha Cronbach*, dimana metode ini digunakan untuk jenis data berbentuk angket dan kriteria uji releabilitas dianggap releable jika hasil nilai *alpha Cronbach*  $\geq 0,6$ .

**Tabel 2 Uji Releabilitas**

| No                            | Kinerja         |         |                 | Harapan         |         |                 |
|-------------------------------|-----------------|---------|-----------------|-----------------|---------|-----------------|
|                               | <i>Alpha</i>    | Standar | Keterangan      | <i>Alpha</i>    | Standar | Keterangan      |
|                               | <i>Cronbach</i> |         |                 | <i>Cronbach</i> |         |                 |
| Tangible (Bukti Fisik)        |                 |         |                 |                 |         |                 |
| 1                             | 0,823           | 0,6     | <i>Releable</i> | 0,778           | 0,6     | <i>Releable</i> |
| Reability (Kehandalan)        |                 |         |                 |                 |         |                 |
| 2                             | 0,774           | 0,6     | <i>Releable</i> | 0,821           | 0,6     | <i>Releable</i> |
| Resvonsiveness (Daya Tanggap) |                 |         |                 |                 |         |                 |
| 3                             | 0,814           | 0,6     | <i>Releable</i> | 0,843           | 0,6     | <i>Releable</i> |
| Assurance (Jaminan)           |                 |         |                 |                 |         |                 |
| 4                             | 0,756           | 0,6     | <i>Releable</i> | 0,761           | 0,6     | <i>Releable</i> |
| <i>Emphaty</i> (Empati)       |                 |         |                 |                 |         |                 |
| 5                             | 0,792           | 0,6     | <i>Releable</i> | 0,921           | 0,6     | <i>Releable</i> |

**Pengolahan Data SERVQUAL**

Metode SERVQUAL bertujuan untuk menganalisis perhitungan nilai kesenjangan (gap skor) pada dua variable penelitian antara kinerja dan harapan pelanggan pada kualitas pelayanan di koperasi Syariah XYZ. Maka untuk mengetahui hasil perhitungan nilai rata-rata kinerja, harapan dan nilai gap dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3 Pengolahan Data SERVQUAL**

| Variabel                          | Item                                | Nilai Rata-rata |         | GAP   | Rank |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------|-------|------|
|                                   |                                     | Kinerja         | Harapan |       |      |
| Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )  |                                     |                 |         |       |      |
| x1.1                              | Penydiaan Brosur Program            | 3,53            | 3,81    | -0,28 | 10   |
| x1.2                              | Penyediaan <i>Tools</i> Keanggotaan | 3,78            | 3,83    | -0,05 | 18   |
| x1.3                              | Kebersihan & Kenyamanan Ruang       | 3,56            | 3,87    | -0,31 | 8    |
| x1.4                              | Penampilan & Kerapian Karyawan      | 3,21            | 3,89    | -0,68 | 6    |
| Kehandalan ( <i>reliability</i> ) |                                     |                 |         |       |      |
| x2.1                              | Ketepatan Pencatatan Transaksi      | 3,11            | 3,9     | -0,79 | 3    |
| x2.2                              | Ketepatan Menepati Janji            | 3,77            | 3,87    | -0,1  | 13   |
| x2.3                              | Reputasi / Nama Baik Koperasi       | 3,82            | 3,87    | -0,05 | 17   |
| x2.4                              | Kemampuan Memenuhi Perminataan      | 3,12            | 3,83    | -0,71 | 5    |

| Daya tanggap (responsiveness) |                                   |                 |         |       |      |
|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------|-------|------|
| x3.1                          | Kesungguhan Membantu Nasabah      | 3,13            | 3,9     | -0,77 | 4    |
| x3.2                          | Kemampuan Berkomunikasi           | 3,89            | 3,92    | -0,03 | 19   |
| x3.3                          | Kesiapan Membantu Nasabah         | 3,45            | 3,94    | -0,49 | 7    |
| x3.4                          | Kecepatan Waktu Pelayanan         | 3,67            | 3,96    | -0,29 | 9    |
| Variabel                      | Item                              | Nilai Rata-rata |         | GAP   | Rank |
|                               |                                   | Kinerja         | Harapan |       |      |
| Jaminan ( <i>assurance</i> )  |                                   |                 |         |       |      |
| x4.1                          | Keamanan Melakukan Transaksi      | 3,91            | 3,98    | -0,07 | 16   |
| x4.2                          | Kemampuan Menjawab Pertanyaan     | 3,81            | 3,89    | -0,08 | 15   |
| x4.3                          | Kejujuran Karyawan                | 3,86            | 3,88    | -0,02 | 20   |
| x4.4                          | Keramahan Karyawan                | 3,9             | 3,98    | -0,08 | 14   |
| Empati ( <i>empathy</i> )     |                                   |                 |         |       |      |
| x5.1                          | Kemampuan Menyediakan Waktu lebih | 3,14            | 3,97    | -0,83 | 1    |
| x5.3                          | Keadilan dalam Pelayanan          | 3,79            | 3,89    | -0,1  | 12   |
| x5.4                          | Hubungan dengan Nasabah           | 3,67            | 3,92    | -0,25 | 11   |
| x5.5                          | Tangapan thd Saran dan Keluhan    | 3,15            | 3,94    | -0,79 | 2    |
| JUMLAH                        |                                   | 123,63          | 136,88  |       |      |
| RATA-RATA                     |                                   | 7,73            | 8,56    |       |      |

Dari tabel diatas, dapat dilihat terdapat 5 besar yang memiliki kesenjangan tertinggi yaitu :

**Tabel 4. Rangking terbesar kesenjangan kinerja dengan harapan**

| No | Dimensi pelayanan                   | Kinerja | Harapan | GAP   | Ket          |
|----|-------------------------------------|---------|---------|-------|--------------|
| 1  | Kemampuan Menyediakan Waktu lebih   | 3,14    | 3,97    | -0,83 | Empati       |
| 2  | Tangapan terhadap Saran dan Keluhan | 3,15    | 3,94    | -0,79 | Empati       |
| 3  | Ketepatan Pencatatan Transaksi      | 3,11    | 3,9     | -0,79 | Kehandalan   |
| 4  | Kesungguhan Membantu Nasabah        | 3,13    | 3,9     | -0,77 | Daya tanggap |
| 5  | Kemampuan Memenuhi Perminataan      | 3,12    | 3,83    | -0,71 | Kehandalan   |

Nilai kinerja dan harapan didapatkan dari hasil nilai rata-rata per dimensi pelayanan. Setiap dimensi memiliki 4 pertanyaan kemudian dijumlahkan dan dibagi.

$$\begin{aligned}\text{GAP Skor Q} &= P - E \\ &= 3,14 - 3,97 = -0,83\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat kita lihat bahwa 5 gap tertinggi ada pada dimensi (empati,kehandalan, dan daya tanggap). Berdasarkan metode SERVQUAL ini menjadi masukan kepada Koperasi Syariah XYZ ke 5 dimensi pelayanan ini sebagai konsen utama untuk dilakukan perbaikan.

**Pengolahan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)***

Setelah melakukan perhitungan dengan metode SERVQAUL selanjutnya dilakukan perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk menentukan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Maka hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5 Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)***

| Variabel                               | MIS Kinerja | MSS Harapan | WF    | WS     |
|----------------------------------------|-------------|-------------|-------|--------|
| Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )       |             |             |       |        |
| x1.1                                   | 3,53        | 3,81        | 5,12  | 18,48  |
| x1.2                                   | 3,78        | 3,83        | 2,17  | 18,19  |
| x1.3                                   | 3,56        | 3,87        | 5,13  | 18,46  |
| x1.4                                   | 3,21        | 3,89        | 5,12  | 19,99  |
| Kehandalan ( <i>reliability</i> )      |             |             |       |        |
| x2.1                                   | 3,11        | 3,9         | 5,03  | 20,02  |
| x2.2                                   | 3,77        | 3,87        | 5,12  | 21,01  |
| x2.3                                   | 3,82        | 3,87        | 5,05  | 19,08  |
| x2.4                                   | 3,12        | 3,83        | 5,15  | 18,98  |
| Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) |             |             |       |        |
| x3.1                                   | 3,13        | 3,9         | 5,18  | 20,04  |
| x3.2                                   | 3,89        | 3,92        | 5,04  | 19,88  |
| x3.3                                   | 3,45        | 3,94        | 5,19  | 18,79  |
| x3.4                                   | 3,67        | 3,96        | 5,17  | 20,2   |
| Jaminan ( <i>assurance</i> )           |             |             |       |        |
| x4.1                                   | 3,91        | 3,98        | 5,13  | 18,89  |
| x4.2                                   | 3,81        | 3,89        | 5,17  | 19,19  |
| x4.3                                   | 3,86        | 3,88        | 5,23  | 19,18  |
| x4.4                                   | 3,9         | 3,98        | 5,12  | 19,98  |
| Empati ( <i>empathy</i> )              |             |             |       |        |
| x5.1                                   | 3,14        | 3,97        | 5,17  | 18,09  |
| x5.3                                   | 3,79        | 3,89        | 5,01  | 18,9   |
| x5.4                                   | 3,67        | 3,92        | 5,13  | 18,9   |
| x5.5                                   | 3,15        | 3,94        | 5,03  | 18,98  |
| Total                                  | 71,27       | 78,04       | 99,46 |        |
| Weight Total                           |             |             |       | 385,23 |
| <i>Customer Satisfaction Index</i>     |             |             |       | 77,46  |

$$CSI = \frac{385,23}{5 \times 99,46} \times 100\% = 77,46 \%$$

Tabel 6 Standar *Customer Satisfaction Index (CSI)*

| Nilai CSI   | Kriteria CSI |
|-------------|--------------|
| < 60 %      | Tidak Puas   |
| 60 % - 75 % | Kurang Puas  |
| 76 % - 85 % | Cukup Puas   |
| 86% - 95 %  | Puas         |
| > 95%       | Sangat Puas  |

Sumber : Angka kepuasan pelanggan (Haris Fadillah,2020)

Berdasarkan tabel 5 nilai yang diperoleh dari perhitungan CSI adalah 77,46 % jika dilihat dari tabel Standar *Customer Satisfaction Index (CSI)* maka nilai tersebut berada pada *range* 76 % - 85 %, maka dinyatakan pelanggan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi Syariah XYZ. Namun untuk tetap bersaing dan memenuhi kepuasan pelanggan maka koperasi Syariah XYZ harus terus melakukan perbaikan untuk mencapai pada kriteria pelanggan PUAS bahkan ke tahap kriteria SANGAT PUAS, sehingga pelanggan bisa bertahan dan loyal terhadap koperasi Syariah XYZ. Dengan begitu untuk menindak lanjuti hasil dari kepuasan pelanggan di koperasi Syariah XYZ dimana dari hasil perhitungan dengan metode SERVQUAL ada 5 kategori yang terendah diantaranya pada dimensi Empati, Keandalan, dan Daya tanggap. Untuk selanjutnya yakni dilakukan usulan perbaikan dengan metode Kaizen.

### Analisis Metode Kaizen

Berdasarkan hasil analisis dari metode *Customer Satisfaction Index* diketahui jika pelayanan di koperasi Syariah xyz secara keseluruhan berada di kuarter cukup puas, yang harapannya pelayanan tersebut bisa mencapai pada sangat puas, kemudian pada hasil analisis metode SERVQUAL terdapat selisih dari keseluruhan kriteria pelayanan di koperasi Syariah, sehingga dapat diketahui terdapat kriteria pelayanan yang nilai gapnya tinggi, yakni pada dimensi pelayanan empati, daya tanggap, dan keandalan. Untuk melakukan perbaikannya yakni peneliti melakukan Analisa dengan metode kaizen, dimana analisis kaizen merupakan strategi yang dilakukan untuk memperbaiki secara terus menerus, Adapun penerapannya yaitu dengan menerapkan PDCA (*Plan-do-check-act*).

Tabel 7 Perbaikan kaizen

| No Atribut | Pelayanan saat ini             | Tindakan                                                                                                   | Waktu             | Pelaksana                  |
|------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| R1         | Ketepatan Pencatatan Transaksi | 2 pekan sekali buku transaksi dilakukan pengecekan, dan perbaikan jika ada yg salah pencatatan             | 2 x per bulan     | Officer                    |
| R4         | Kemampuan Memenuhi Permintaan  | Menginventarisir semua permintaan dari pelanggan, dibuat perencanaan yang baik dan dieksekusi dengan tepat | Setiap hari kerja | Pimpinan, seluruh karyawan |

| No Atribut | Pelayanan saat ini                 | Tindakan                                                                                                                                              | Waktu             | Pelaksana                  |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------|
| Res 1      | Kesungguhan Membantu Nasabah       | Menerapkan <i>service excellen</i> kepada semua nasabah sesuai SOP, dan mengevaluasi karyawan jika ada yang tidak memberikan <i>service excellent</i> | Setiap hari kerja | Pimpinan, seluruh karyawan |
| E1         | Kemampuan Menyediakan Waktu lebih  | Memberikan <i>reward</i> bagi karyawan yang memberikan waktu lebih dalam melayani kebutuhan nasabah                                                   | Setiap hari kerja | Pimpinan, seluruh karyawan |
| E5         | Tanggap terhadap Saran dan Keluhan | Menjalin hubungan baik dengan nasabah dengan mengadakan event kebersamaan seluruh nasabah dan membuat layanan pengaduan krtik dan saran               | opsional          | Pimpinan, seluruh karyawan |

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diatas dengan menggunakan metode SERVQUAL dan CSI dapat diambil kesimpulan bahwa gap antara kinerja pelayanan koperasi xyz dengan harapan anggota koperasi xyz memiliki nilai negatif (-), dimana dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh koperasi xyz belum memnuhi harapan dari anggota koperasi xyz. Dari ke lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* masing-masing memiliki rata-rata dari nilai *gap score* tersebut menghasilkan nilai kualitas pelayanan yaitu 0.33, 0.413, 0.395, 0.63, 0.493 yang mana nilai tersebut masing kurang dari nilai 1 ( $Q < 1$ ) hal ini menunjukan bahwa pelayanan yang diterima oleh anggota koperasi xyz belum memenuhi. Kemudian jika dilihat dari metode CSI mengenai kepuasan anggota koperasi xyz terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yakni sebesar 77,46%, dimana jika dilihat dari tabel Standar *Customer Satisfaction Index (CSI)* maka nilai tersebut berada pada *range* 76 % - 85 %, yakni pada level pelanggan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi Syariah XYZ. Adapun atribut yang paling tinggi gapnya yaitu pada dimensi *reliability* 1 (Kesungguhan Membantu Nasabah) yang memiliki nilai gap sebesar -0.77, pada dimensi *responsiveness* 2 (Ketepatan Pencatatan Transaksi, Kemampuan Memenuhi Perminataan) yang memiliki nilai gap sebesar - 0.79 dan -0. 71, dan pada dimensi *emphaty* 2 (Kemampuan Menyediakan Waktu lebih, Tangap terhadap Saran dan Keluhan) yang masing-masing memiliki nilai gap sebesar - 0.83 dan -0. 79. Dari ke lima atribut tersebut dilakukan perbaikan dengan metode kaizen, yang mana hasil perbaikannya adalah :

- 2 pekan sekali buku transaksi dilakukan pengecekan, dan perbaikan jika ada yg salah pencatatan.
- Menginventarisir semua permintaan dari pelanggan, dibuat perencanaan yang baik dan dieksekusi dengan tepat.
- Menerapkan *service excellen* kepada semua nasabah sesuai SOP, dan mengevaluasi karyawan jika ada yang tidak memberikan *service excellent*.
- Memberikan *reward* bagi karyawan yang memberikan waktu lebih dalam melayani kebutuhan nasabah.
- Menjalin hubungan baik dengan nasabah dengan mengadakan event kebersamaan seluruh nasabah dan membuat layanan pengaduan krtik dan saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* Vol. 1, No. 2,, 46-55.
- Suahara, ade & Nurhidayat, Faisal (2024) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL, IPA, dan Kaizen*. *Jurnal Industri Explore* Vol 1
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suy, R., Chhay, L., & Choun, C. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review . *Asian Themes in Social Sciences Research* , 23.
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang
- Reswati, reeni (2018) *Analisis Kepuasan Mitra Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan Proses Pembiayaan di PT AMF*. [Repository.unpar.ac.id](https://repository.unpar.ac.id)
- Siyoto, S., & Sodik, A. M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (2015th ed.). Literasi Media Publishing.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.