

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT  
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)**

Yuni Hermawati  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro  
E-mail: [yyuni4657@gmail.com](mailto:yyuni4657@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Importance Performance Analysis (IPA)* di kemukakan pertama kali oleh (John. A. Mortila dan John C. James 1977) yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti. Dan sedangkan untuk *SERVQUAL (Service Quality)* dengan tujuan untuk membantu para manager dalam menganalisis sumber masalah kualitas pelayanan dan memahami cara - cara memperbaiki kualitas layanan. Model servqual di dasarkan pada kinerja layanan pada atribut - atribut relevan dengan standar masing - masing atribut layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS 16 yaitu dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah untuk mengetahui dari hasil uji validitas dan reliabilitas dengan taraf signifikan 0,05 data pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi nasabah dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Servqual*,  
Kepuasan Nasabah