



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT BPR SUPRA ARTAPERSADA KANTOR CABANG CIANJUR

Nabila Novalina^{1*}, Widy Setyawan²

^{1,2} Program Studi Teknik Industri, Universitas Suryakencana

E-mail: lyraeaskara@gmail.com, widyft@unsur.ac.id

ABSTRACT

PT BPR Supra Artapersada's Cianjur Branch relies heavily on customer trust and satisfaction to remain competitive among microfinance institutions in Cianjur; however, there has been no systematic assessment of which service attributes are important and need improvement. This report measures the importance and performance levels of 17 service attributes across five dimensions (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) using the Importance-Performance Analysis (IPA) method, based on data from 98 customers who passed the validity and reliability tests (Cronbach's Alpha above 0.60). The results show an average Conformity Level (TK_i) of 90%, with the attribute "staff response speed" (attribute 9) being the only attribute in the "high priority" quadrant, while nine other attributes are in the "maintain performance" quadrant, five in the "low priority" quadrant, and two in the "excessive" quadrant. The recommended priorities for improvement are to speed up staff response times and strengthen the transaction recording system, without neglecting the attributes whose performance has already been rated as good by customers.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Cartesian Diagram, People's Economy Bank

ABSTRAK

PT BPR Supra Artapersada Kantor Cabang Cianjur sangat bergantung pada kepercayaan dan kepuasan nasabah untuk bertahan di tengah persaingan lembaga keuangan mikro di Cianjur, namun belum ada pengukuran sistematis atas atribut pelayanan mana yang penting sekaligus perlu ditenahi. Laporan ini mengukur tingkat kepentingan dan kinerja 17 atribut pelayanan pada lima dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan data dari 98 nasabah yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas (Cronbach's Alpha di atas 0,60).

Hasil menunjukkan rata-rata Tingkat Kesesuaian (TK_i) sebesar

Article History

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagiarism Checker No
237.u873247.fh8374

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



90%, dengan atribut kecepatan respons petugas (atribut 9) menjadi satu-satunya atribut pada kuadran prioritas utama, sementara sembilan atribut lain di kuadran pertahankan prestasi, lima di prioritas rendah, dan dua di kuadran berlebihan. Prioritas perbaikan yang disarankan adalah mempercepat waktu tanggap petugas dan memperkuat sistem pencatatan transaksi, tanpa mengabaikan atribut-atribut yang kinerjanya sudah dinilai baik oleh nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Importance Performance Analysis, Diagram Kartesius, Bank Perekonomian Rakyat*

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan, termasuk Bank Perekonomian Rakyat (BPR), bergerak di bidang jasa yang sangat bergantung pada kepercayaan nasabah. Kualitas layanan perbankan baru benar-benar terasa ketika nasabah berhadapan langsung dengan petugas, mengantre di *banking hal*, atau menunggu proses pencairan kredit selesai. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah perbandingan antara harapan nasabah dan kinerja yang mereka rasakan saat berinteraksi. Kinerja di bawah harapan menimbulkan kekecewaan, sedangkan kinerja yang sama atau melampaui harapan menimbulkan kepuasan [1].

Bagi BPR, menjaga kepuasan nasabah memiliki arti yang khusus. Nasabah BPR umumnya adalah pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berlokasi dekat kantor cabang sehingga hubungan yang terbangun cenderung personal, dan mereka relatif mudah berpindah ke BPR pesaing atau lembaga keuangan mikro non-bank bila pelayanan tidak sesuai harapan. Di wilayah Cianjur, kualitas pelayanan *Customer Service* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank [2]. Istilah BPR sendiri pengganti Bank Perkreditan Rakyat sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 [3].

PT BPR Supra Artapersada berdiri berdasarkan akta pendirian 25 Juni 1992, beroperasi sejak 17 Juli 1993, dan pada 26 Maret 2018 melakukan penggabungan usaha dengan PT BPR Supra Wahana Arta. Jaringan kantornya kini mencakup satu kantor pusat operasional, satu kantor pusat non-operasional, empat belas kantor cabang, dan empat kantor kas di wilayah Sukabumi, Cianjur, Bandung, dan Bogor [4]. Observasi selama Kerja Praktik di Kantor Cabang Cianjur menunjukkan bahwa interaksi petugas *front office* dengan nasabah berlangsung hampir sepanjang hari, volume transaksi yang padat pada jam tertentu memperpanjang waktu tunggu, dan pencatatan transaksi, khususnya setoran kredit, kadang tidak sinkron antara *logbook* digital dan *logbook* manual. Namun, belum pernah dilakukan pengukuran sistematis untuk mengetahui atribut pelayanan mana yang dianggap penting sekaligus memuaskan, dan mana yang penting



tetapi kinerjanya belum memadai. Tanpa pemetaan tersebut, perbaikan beresiko dilakukan menyeluruh tanpa skala prioritas sehingga sumber daya yang terbatas tidak termanfaatkan optimal.

Importance Performance Analysis (IPA) dirancang untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan dengan mempertimbangkan dua kriteria sekaligus, yaitu kepentingan atribut bagi pelanggan dan kinerja atribut yang dirasakan, lalu memetakannya pada diagram kartesius [5], [6]. Metode ini telah diterapkan pada layanan administrasi kependudukan [5] dan layanan aplikasi digital [6]. Pada sektro perbankan, kajian yang ada umumnya memakai analisis regresi untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah [1], [2], [7], pendekatan tersebut menunjukkan ada tidaknya pengaruh, tetapi tidak menghasilkan prioritas perbaikan per atribut. Kajian lain menggabungkan beberapa metode pada layanan aplikasi [6] atau memakai SERVQUAL dan *House Of Quality* pada jasa biro perjalanan di Cianjur [8]. Penerapan IPA murni pada layanan BPR di Cianjur sejauh penelusuran penulis belum ditemukan, dan celah inilah yang diisi penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan (1) mengukur tingkat kepentingan dan kinerja 17 atribut kualitas pelayanan PT BPR Supra Artapersada Kantor Cabang Cianjur menurut persepsi nasabah, dan (2) mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan melalui pemetaan diagram kartesius IPA sebagai masukan bagi manajemen kantor cabang. Data primer diperoleh dari nasabah yang pernah bertransaksi langsung di kantor cabang tersebut, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh jaringan kantor..

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kuantitatif deskriptif. Tahapannya meliputi studi pendahuluan (observasi alur pelayanan dan percakapan informal dengan petugas serta pimpinan cabang), studi literatur, perumusan masalah dan tujuan, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, perhitungan IPA, serta analisis dan penarikan kesimpulan.

2.1. Objek, Populasi dan Sampel

Objek penelitian adalah nasabah aktif PT BPR Supra Artapersada Kantor Cabang Cianjur (Jl. HOS Cokroaminoto No. 103) yang pernah bertransaksi langsung di kantor. Populasi berjumlah 3.657 nasabah, terdiri atas 2.832 nasabah tabungan, 572 nasabah kredit, dan 153 nasabah deposito. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada toleransi kesalahan 10% ($e = 0,1$) :

$$n = \frac{N}{(1 + N \times e^2)} = \frac{3.657}{(1 + 3657 \cdot 0,1^2)} = 97,33 \approx 98$$



Sampel dibulatkan ke atas menjadi 98 responden dan dipilih dengan teknik *insidental sampling*. Kuesioner disebarikan secara daring dan langsung oleh peneliti selama tujuh hari (23-29 Juni 2026), dengan pendampingan pengisian bila ada pernyataan yang kurang dipahami.

2.2. Instrumen dan Pengolahan Data

Data primer diperoleh melalui observasi (kondisi fasilitas fisik, pola interaksi petugas-nasabah, mekanisme nomor antrean, dan kecepatan penyelesaian transaksi) serta kusioner. Data sekunder berasal dari dokumen internal kantor cabang (jumlah nasabah per produk, prosedur operasional standar pelayanan, dan profil perusahaan) serta situs resmi perusahaan [4]. Kuesioner terdiri atas dua bagian yaitu identitas responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, status, dan lama menjadi nasabah) dan 17 pernyataan yang masing-masing dinilai dari sisi kepentingan dan kinerja, sehingga total 34 butir. Penilaian memakai skala Likert lima tingkat (kepentingan : 1=sangat tidak penting, sampai 5=sangat penting dan kineerja : 1=sangat tidak setuju, dampai 5=sangat setuju). Ketujuh belas atribut dijabarkan dari lima dimensi kualitas layanan [5], [9] dengan *Tangible* (atribut 1-4), *Reliability* (atribut 5-8), *Responsiveness* (atribut 9-11), *Assurance* (atribut 12-14), dan *Empathy* (atribut 15-17).

2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas diuji dengan korelasi *Pearson Product Moment* pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan $df = n - 2 = 96$, sehingga $r_{tabel} = 0,1986$, valid bila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Reliabilitas diuji dengan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria $\alpha > 0,60$. Pengolahan memakai IBM SPSS Statistics 32.0 dan Microsoft Excel. Uji coba awal pada 50 nasabah ($r_{tabel} = 0,2787$) menunjukkan seluruh butir valid. Pengujian akhir dilakukan pada seluruh 98 responden.

2.4. Analisis *Importance Performance Analysis*

Rata-rata skor kinerja (X_i) dan kepentingan (Y_i) tiap atribut dihitung dari jawaban 98 responden. Tingkat kesesuaian (TK_i) menunjukkan sejauh mana kinerja memenuhi harapan nasabah [9] :

$$TK_i = \left(\frac{X_i}{Y_i} \right) \times 100\%$$

Nilai $TK_i \geq 100\%$ berarti kinerja sesuai atau melampaui harapan, sedangkan $TK_i < 100\%$ menunjukkan kesenjangan yang makin besar bila nilainya makin kecil. Titik potong diagram kartesius ditentukan dari rata-rata keseluruhan skor pada $K = 17$ atribut [10] :



$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Setiap atribut diplot pada diagram kartesius dengan sumbu X (kinerja) dan Y (kepentingan) sehingga terbagi menjadi empat kuadran [11] kuadran A (prioritas utama dengan kepentingan tinggi, kinerja rendah), B (pertahankan prestasi dengan kepentingan dan kinerja tinggi), C (prioritas rendah dengan kepentingan dan kinerja rendah), dan D (berlebihan dengan kepentingan rendah, kinerja tinggi). IPA dipilih karena memetakan posisi relatif tiap atribut terhadap rata-rata keseluruhan, sedangkan analisis *gap* seperti SERVQUAL menghitung selisih absolute kinerja dan harapan [12], [13], [14] kedua pendekatan bersifat saling melengkapi [15], namun penelitian ini dibatasi pada IPA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Tabel 1 merangkum profil 98 responden. Mayoritas responden berusia 26-45 tahun (55,10%) dan wiraswasta merupakan kelompok pekerjaan terbesar (30,61%), pola yang sesuai dengan karakter umum nasabah BPR. Sebanyak 79 responden (80,61%) telah menjadi nasabah lebih dari satu tahun, sehingga penilaian mereka didasarkan pada pengalaman yang relatif memadai, bukan kesan sesaat.

Tabel 1 Karakteristik Responden (n=98)

Kategori	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Usia	<20 Tahun	5	5,10%
	20-25 Tahun	20	20,41%
	26-35 Tahun	27	27,55%
	36-45 Tahun	27	27,55%
	Diatas 45 Tahun	19	19,39%
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	48,98%
	Perempuan	50	51,02%
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	24	24,49%
	Karyawan Swasta	23	23,47%
	Wiraswasta	30	30,61%
	Pelajar/Mahasiswa	17	17,35%
	Lainnya	4	4,08%
Status	Menikah	65	66,33%
	Belum Menikah	33	33,67%
Lama Menjadi Nasabah	<1 tahun	19	19,39%
	1-3 Tahun	36	36,73%
	4-5 Tahun	24	24,49%
	>5 Tahun	19	19,39%

Sumber : Data Primer diolah peneliti, 2026

3.2. Hasil Uji Validitas

Seluruh 17 butir pada kedua instrumen dinyatakan valid karena r_{hitung} melampaui r_{tabel} 0,1986 (Tabel 2). Pada bagian kepentingan, r_{hitung} berkisar antara 0,722 (Y3) dan 0,895 (Y5). Pada bagian kinerja, r_{hitung} tertinggi dicapai X10 (0,770) dan terendah X4, yaitu kejelasan papan informasi (0,211). Butir X4 tetap dipertahankan karena berada di atas r_{tabel} , tetapi daya bedanya terhadap skor total paling lemah sehingga hasil terkait atribut ini perlu ditafsirkan hati-hati. Nilai *Cronbach's Alpha* jauh di atas 0,60 pada kedua instrumen. Alpha yang lebih tinggi pada bagian kepentingan konsisten dengan pola jawaban responden yang cenderung

seragam pada seluruh atribut, sedangkan penilaian kinerja lebih beragam karena bergantung pada petugas yang melayani dan situasi transaksi.

Tabel 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (n=98)

Instrumen	Rentang r_{hitung}	r_{tabel}	Butir valid	Cronbach's Alpha
Kepentingan (Y)	0,722 - 0,895	0,199	17 dari 17	0,972
Kinerja (X)	0,211 - 0,770	0,199	17 dari 17	0,895

Sumber: Data primer diolah peneliti dengan IBM SPSS Statistics 32.0, 2026

3.3. Tingkat Kepentingan, Kinerja, dan Kesesuaian

Tabel 3 memuat skor rata-rata kepentingan (Y_i), kinerja (X_i), dan TK_i setiap atribut. Nasabah paling mementingkan keakuratan pencatatan transaksi (atribut 6 = 4,66), rasa aman saat bertransaksi (atribut 13 = 4,60), ketepatan waktu penyelesaian transaksi (atribut 5 = 4,57), dan kesesuaian proses dengan prosedur (atribut 8 = 4,56). Pola ini menunjukkan bahwa nasabah yang menaruh dana untuk kebutuhan usaha atau tabungan harian lebih menekankan akurasi, keamanan, dan ketepatan daripada kenyamanan fisik ruang tunggu. Temuan ini sejalan dengan kajian pada bank lain yang menempatkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* sebagai faktor yang paling menentukan [1].



Tabel 3 Rekapitulasi Skor Kepentingan, Kinerja, Tingkat Kesesuaian, dan Kuadran

No	Dimensi	Atribut	X _i	Y _i	TK _i	Kuadran
1	Tangible	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu	4,3	4,5	95%	B
		Kerapian penampilan petugas	4,2	4,4	96%	D
		Kelengkapan fasilitas (tempat duduk, AC, nomor antrean)	3,4	4,4	77%	C
		Kejelasan papan informasi produk/layanan	3,4	4,1	84%	C
2	Reliability	Ketepatan waktu penyelesaian transaksi	4,1	4,6	89%	B
		Keakuratan pencatatan transaksi	4	4,7	86%	B
		Konsistensi pelayanan	3,7	4,2	88%	C
		Kesesuaian proses dengan prosedur	4,3	4,6	95%	B
3	Responsiveness	Kecepatan respons petugas	4	4,4	89%	A
		Kesigapan membantu nasabah yang kesulitan	4,1	4,3	95%	D
		Kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan	4,1	4,4	91%	B
4	Assurance	Pengetahuan petugas tentang produk	3,8	4,4	87%	C
		Rasa aman saat bertransaksi	4,2	4,6	92%	B
		Sikap sopan petugas	4,1	4,5	92%	B
5	Empathy	Perhatian personal petugas	3,7	4	92%	C
		Kemudahan komunikasi petugas	4,1	4,5	90%	B
		Kepedulian terhadap keluhan dan masukan	4,1	4,5	92%	B
Rata-rata / titik potong			4	4,4	90%	

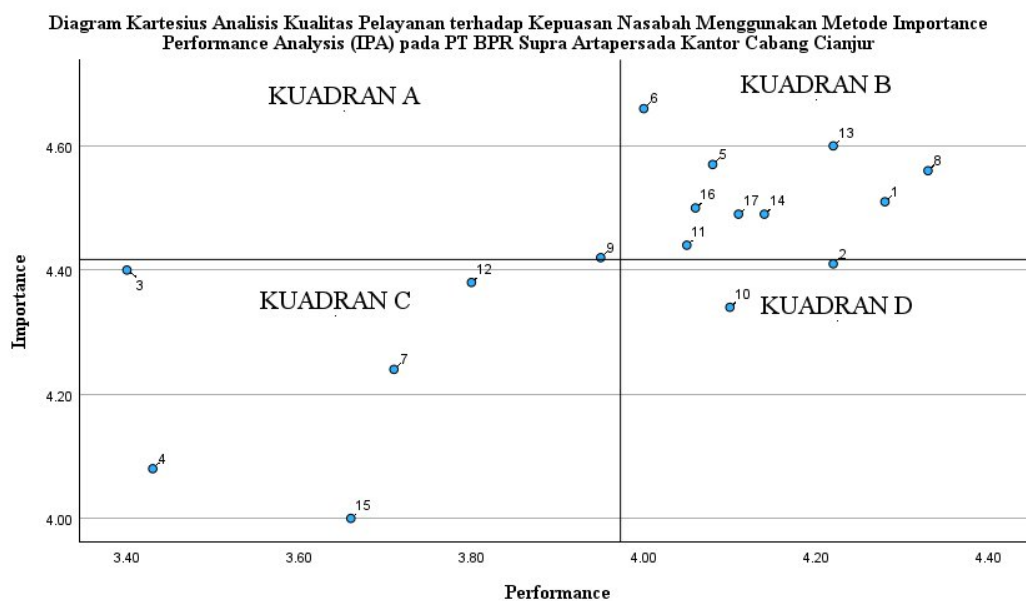
Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Nilai dibulatkan dua desimal, kuadran ditentukan dengan nilai tak dibulatkan (mis. atribut 9: $Y_i = 4,418 > \bar{Y} = 4,417$).

Pada sisi kinerja, skor terendah justru muncul pada atribut yang kepentingannya relatif rendah, yaitu kelengkapan fasilitas (atribut 3 = 3,40) dan kejelasan papan informasi (atribut 4 = 3,43). Sebaliknya, keakuratan pencatatan (atribut 6) hanya memperoleh kinerja 4,00 meskipun harapannya tertinggi. Selisih ini sejalan dengan hasil observasi tentang ketidaksinkronan antara *logbook* digital dan manual pada pencatatan setoran kredit, yang wajar menimbulkan kekhawatiran nasabah karena menyangkut kepercayaan terhadap bank. Rata-rata TK_i seluruh atribut sebesar 90%, menandakan bahwa kinerja secara umum sudah mendekati harapan nasabah, dan setara dengan temuan pada layanan administrasi kependudukan (91%) [5]. Namun, tiga atribut dengan TK_i terendah, yaitu atribut 3 (77%), atribut 4 (84%), dan atribut 6 (86%), menunjukkan kesenjangan terbesar antara harapan dan kenyataan.

3.4. Pemetaan Diagram Kartesius IPA

Titik potong diagram diperoleh pada $\bar{X} = 3,97$ dan $\bar{Y} = 4,42$. Hasil pemetaan ditunjukkan pada Gambar 1 dan Tabel 4.



Gambar 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis PT BPR Supra Artapersada Kantor Cabang Cianjur

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Tabel 4 Pembagian Atribut pelayanan Berdasarkan Kuadran IPA

Kuadran	Atribut	Jumlah
A- Prioritas Utama	9	1
B- Pertahankan Prestasi	1, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 16, 17	9
C- Prioritas Rendah	3, 4, 7, 12, 15	5
D- Berlebihan	2, 10	2

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2026

Kuadran A. Hanya atribut 9 (kecepatan respons petugas terhadap permintaan nasabah) yang berada di kuadran ini, nasabah menganggapnya penting, tetapi kinerjanya belum memenuhi harapan. Temuan ini sejalan dengan studi lain yang menempatkan atribut kecepatan respons pada kuadran prioritas utama [6]. Menariknya, atribut lain pada dimensi yang sama tidak bernasib serupa, seperti kesiapan membantu nasabah yang kesulitan (atribut 10) berada di kuadran C dan penanganan keluhan (atribut 11) di kuadran B. Menurut Sihotang dan Oktarina [10], kuadran ditentukan oleh posisi relatif terhadap rata-rata keseluruhan, sehingga dua atribut pada dimensi yang sama dapat berada di kuadran berbeda. Pola ini mengarah pada dugaan bahwa persoalan *responsiveness* tidak merata pada semua tahap layanan, petugas dinilai sigap ketika sudah berhadapan langsung dengan nasabah yang berkesulitan, tetapi respons awal terhadap permintaan atau pertanyaan dirasakan lambat. Sumber jeda tersebut (waktu tunggu antrean, respons awal *Customer Service*, atau alur eskalasi ke petugas berwenang) perlu diverifikasi dengan data waktu layanan. Perlu dicatat pula bahwa atribut 9 berada sangat dekat dengan kedua garis potong ($X_i = 3,949$ terhadap $\bar{X} = 3,974$ dan $Y_i = 4,418$ terhadap $\bar{Y} = 4,417$), sehingga posisinya sensitif dan sebaiknya diuji ulang pada pengukuran berikutnya.

Kuadran B. Sembilan atribut (1, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 16, dan 17) dianggap penting dan sudah berkinerja baik, sehingga tugas manajemen adalah menjaga konsistensinya. Atribut 6 layak diwaspadai karena meskipun berada di kuadran ini TK_i nya hanya 86% pada atribut dengan kepentingan tertinggi, celah tersebut dapat mendorong atribut 6 bergeser ke kuadran A pada periode berikutnya.

Kuadran C. Lima atribut (3, 4, 7, 12, dan 15) dinilai kurang penting dan kinerjanya belum optimal, sehingga perbaikannya tidak mendesak. Meski demikian, atribut 3 dan 4 mencatat TK_i terendah (77% dan 84%). Kesenjangan ini bersifat fisik dan relatif murah diperbaiki sehingga tidak perlu menunggu prioritas utama selesai.



Kuadran D. Kerapian penampilan petugas (atribut 2) dan kesigapan membantu nasabah (atribut 10) berkinerja baik, tetapi tidak dianggap terlalu penting oleh nasabah. Sebagian sumber daya yang selama ini tercurah pada dua atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dialihkan ke atribut kuadran A.

3.5. Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan pmetaan IPA, rekomendasi disusun menurut urutan prioritas. Pertama, mempercepat respons petugas (atribut 9) dengan menetapkan standar waktu tanggap yang jelas dan terukur bagi *Customer Service*, Teller, dan *Account Officer*, disertai evaluasi bulanan agar standar benar-benar diterapkan. Kedua, memperkuat sistem pencatatan transaksi (atribut 6) melalui integrasi pencatatan yang lebih terpusat agar data *logbook* digital dan manual selaras. Ketiga, melakukan perbaikan pelengkap yang murah dan cepat pada atribut 3 dan 4, misalnya menambah kursi tunggu, merawat AC secara berkala, merawat mesin nomor antrean secara berkala, dan memperjelas serta memperbarui papan informasi produk. Keempat, mempertahankan atribut kuadran B melalui evaluasi kinerja rutin dan penguatan budaya pelayanan pada aspek keamanan transaksi, kesopanan petugas, dan kesesuaian prosedur, kelima, mempertimbangkan relokasi sebagian waktu pelatihan atau anggaran dari atribut kuadran D untuk memperkuat kecepatan respons. Pengukuran sebaiknya diulang secara berkala agar manajemen dapat memantau perubahan persepsi nasabah dan efektivitas perbaikan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dimana objeknya hanya satu kantor cabang, sampel dipilih secara insidental dengan periode pengumpulan data tujuh hari, analisis hanya menggunakan IPA tanpa CSI atau SERVQUAL, butir kinerja atribut 4 memiliki validitas yang lemah, dan posisi atribut 9 sangat dekat dengan garis potong. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas responden ke kantor cabang lain atau BPR pesaing di Cianjur, menambahkan metode CSI atau SERVQUAL, serta menambahkan dimensi layanan digital mengingat arah transformasi BPR yang makin berbasis teknologi.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan PT BPR Supra Artapersada Kantor Cabang Cianjur tergolong baik, ditunjukkan oleh rata-rata Tingkat kesesuaian sebesar 90% pada 17 atribut. Atribut kecepatan respons petugas (atribut 9) menjadi satu-satunya atribut pada kuadran prioritas utama, sedangkan sembilan atribut berada di kuadran pertahankan prestasi, lima di prioritas rendah, dan dua di berlebihan. Keakuratan pencatatan transaksi (atribut 6) memiliki kepentingan tertinggi (4,66) dengan TK_i 86%, sementara kelengkapan fasilitas ruang tunggu (atribut 3 = 77%) dan kejelasan papan informasi (atribut 4 = 84%) mencatat kesenjangan terbesar meskipun berada di kuadranprioritas rendah.



Prioritas perbaikan yang direkomendasikan adalah mempercepat waktu respons petugas melalui standar waktu tanggap yang terukur, memperkuat sistem pencatatan transaksi, dan memperbaiki fasilitas ruang tunggu serta papan informasi sebagai langkah pelengkap yang berbiaya rendah, seraya tetap mempertahankan atribut yang sudah dinilai baik oleh nasabah. Karena penelitian ini terbatas pada satu kantor ccabang dan satu metode, generalisasi ke kantor lain atau BPR lain memerlukan pengujian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Fauzan dan S. Ramafina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Sutomo Padang," *optimal*, vol. 4, no. 1, hlm. 158-177, Des 2023, doi: 10.55606/optimal.v4i1.2630.
- [2] R. Jayengsari, R. Yunita, dan S. Maloka, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BJB KCP CIPANAS," *ARPS*, vol. 1, no. 1, hlm. 11, Mar 2021, doi: 10.35194/arps.v1i1.1291.
- [3] "Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan." [Daring]. Tersedia pada: <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/58fac07c-7165-4c55-882d-965687f8090b/UU4TAHUN2023.pdf>
- [4] "PT BPR Supra Artapersada." [Daring]. Tersedia pada: <https://www.bprsupra.com/aboutus.php?abid=YnByfDE0fGFib3V0>
- [5] N. Wisudawati, M. G. Irfani, M. Hastarina, dan B. Santoso, "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan," *IJITI*, vol. 8, no. 1, Jun 2023, doi: 10.32502/js.v8i1.5969.
- [6] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, dan M. Setiawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI," *JIS*, vol. 6, no. 2, hlm. 197-209, Des 2023, doi: 10.28932/jis.v6i2.6587.
- [7] S. B. Irawan, W. Sahetapy, dan Nurlela, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Diterima, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Sorong," *emt*, vol. 8, no. 1, hlm. 254-262, Jan 2024, doi: 10.35870/emt.v8i1.2093.
- [8] M. Alpian, "Penerapan Metode SERVQUAL dan Matriks HOQ untuk Optimalisasi Kinerja Pelayanan Biro Perjalanan Wisata di PT Citra Selatan Tours Cianjur," Universitas Suryakencana, Cianjur, Laporan Kerja Praktek, 2026.
- [9] K. Adilah, S. R. Sibuea, dan M. Arfah, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja," *fact. j. Industri manaj. dan Rekayasa sist. Industri*, vol. 2, no. 2, hlm. 69-78, Mei 2024, doi: 10.56211/factory.v2i2.412.
- [10] F. P. Sihotang dan R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *JTSI*, vol. 3, no. 1, hlm. 1-12, Apr 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [11] T. Sulistyawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Importance Performance Analysis (studi pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)." 25 Februari 2022. [Daring]. Tersedia pada: <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/17776>



- [12] A. R. Nugraha, M. Dzikron, dan I. Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *JRTI*, hlm. 9-16, Jul 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [13] A. T. Alamsyah dan S. S. Dahda, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distributor Pupuk Dengan Metode Service Quality dan Improvement Gap Analysis,” vol. 20, no. 1, 2022.
- [14] A. Y. D. Yudhianto dan S. Surachman, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Serv-qual dan Importance Performance Analysis,” *JMPPK*, vol. 2, no. 4, hlm. 1022-1030, Okt 2023, doi: 10.21776/jmppk.2023.02.4.17.
- [15] A. B. Sulistyo, I. Rafauzi, dan H. Wijaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *JMTSI*, vol. 6, no. 2, hlm. 95, Sep 2022, doi: 10.35194/jmtsi.v6i2.1938.