

ABSTRAK

Iqra Ikhwanul Ikhsan.2020. Analisis Kepuasan Anggota Koperasi 212 Mart Tasikmalaya dengan Metode *Importance Performance Analysis* : Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Perkembangan bisnis sangat bergerak dinamis di era revolusi 4.0 ini , salah satunya ialah bisnis ritel. Bisnis ritel ialah bisnis yang menyediakan jasa untuk menyediakan bahan-bahan pokok agar tujuannya masyarakat bisa mendapatkan bahan pokok secara mudah. Dan salah satu tren di era 4.0 ini ialah banyaknya inovasi dalam bisnis , dan bisnis ritelpun memiliki inovasi didalam kegiatannya, salah satunya ritel berbasis Syariah. dan agar bisnis bisa berjalan dengan baik dan menarik banyak pelanggan. Pelaku bisnis harus melakukan pelayanan yang baik agar terciptanya nilai Kepuasan di dalam bisnis tersebut. Tetapi banyak bisnis ritel yang tidak memerhatikan faktor Kepuasan tersebut sehingga mengalami penurunan pelanggan dalam kegiatan bisnisnya.

Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk menganalisis nilai kepuasan dalam kegiatan pelayanan 212 Mart Tasikmalaya untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan dalam kegiatan bisnisnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Variabel penelitian ialah merupakan atribut pelayanan 212 mart , harga dan kualitas produk yang ada di dalam 212 mart tersebut, atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan menurut pelanggan yang di ungkapkan Zeithaml. Yaitu dengan TRRAESE (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance , Empathy*). Pengukuran tingkat kepuasan anggota koperasi 212 Mart dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini digunakan untuk membandingkan antara Tingkat kepentingan , dengan Tingkat kinerja pelayanan yang diberikan 212 Mart terhadap anggota koperasi ataupun pelanggan 212 mart Tasikmalaya. Hasilnya dijabarkan dan dibagi pada empat bagian pada diagram kartesius atau diagram IPA.

Hasil dari penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* dari 22 Atribut Pelayanan 212 Mart Tasikmalaya didapat rata-rata tingkat kesesuaian 95%. Hal ini menunjukkan secara garis besar pelanggan merasa puas dengan Pelayanan, Harga, dan Kualitas produk yang ada di 212 Mart Tasikmalaya. Dan hal yang harus dibenahi ialah atribut-atribut yang ada di kuadran 1. Karena dalam hal tersebut pelanggan ataupun Anggota koperasi merasa hal ini harus dipenuhi Kepuasannya.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, IPA (*Importance Performance Analysis*), Koperasi 212

ABSTRACT

Iqra Ikhwanul Ikhsan.2020. Satisfaction Analysis of Cooperative Members 212 Mart Tasikmalaya with the Importance Performance Analysis Method:Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Siliwangi University.

Business development is very dynamic in this 4.0 revolution era, one of which is retail business. Retail business is a business that provides services to provide staples so that the public can get staples easily. And one of the trends in the 4.0 era is that there are many innovations in business, and retail businesses have innovations in their activities, one of which is Sharia-based retail. and so that the business can run well and attract many customers. Business people must do good service in order to create the value of satisfaction in the business. But many retail businesses do not pay attention to the satisfaction factor so that they experience a decrease in customer business activities.

Therefore a study was conducted to analyze the value of satisfaction in service activities 212 Mart Tasikmalaya to find out how much the value of satisfaction in business activities. This type of research uses quantitative methods. The research variable is the 212 mart service attributes, the price and quality of the products in the 212 mart, the service quality attribute is identified from the customer satisfaction indicators revealed by Zeithaml. Namely with TRRAESE (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Measurement of the level of satisfaction of 212 Mart cooperative members using the IPA (Importance Performance Analysis) method. This method is used to compare the level of importance, with the level of service performance provided by 212 Marts of cooperative members or customers of the 212 Mart Tasikmalaya. The results are described and divided into four parts on the Cartesian diagram or the IPA diagram

The results of the study with the Importance Performance Analysis method of 22 Service Attributes 212 Mart Tasikmalaya obtained an average level of suitability of 95%. This shows that in general customers are satisfied with the Service, Price, and Quality of products available at 212 Mart Tasikmalaya. And the things that must be addressed are the attributes in quadrant 1. Because in that case the customer or cooperative members feel this must be satisfied.

Keywords : Customers Statisfication , IPA (Importance Performance Analysis), Cooporative 212