

ABSTRAKSI

Salah satu definisi kepuasan pelanggan adalah penilaian bahwa produk atau jasa itu memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan menjadi hal penting karena dapat mempengaruhi produktivitas kinerja perusahaan. Seperti halnya dengan PD. BPR Bank Pasar. Bank merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Oleh sebab itu, di perlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini digunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan pengambilan keputusan dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) karena AHP dapat menyusun masalah menjadi hierarki yang terstruktur. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner.

Dari hasil penelitian di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus menunjukkan bahwa 70 responden dari 80 responden memenuhi syarat konsistensi rasio dan diperoleh bobot faktor sebagai berikut : Reliability (0.332337271), Assurance (0.212991904), Responsiveness (0.15303169), Tangibles (0.126712761), Empathy (0.115224473). Bobot sub faktor : Prioritas pertama dan kedua diduduki faktor Reliability dengan sub faktor reputasi bank pasar (0.11234381), menyimpan dokumen tanpa kesalahan (0.084724304). Prioritas ketiga dan keempat diduduki adalah faktor Assurance dengan sub faktor jaminan keamanan bertransaksi (0.064350253), keamanan tempat parkir (0.064315291). Prioritas yang kelima diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor sistem pencatatan yang akurat (0.062387354). Prioritas yang keenam diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kecepatan pelayanan (0.060670601). Prioritas yang ketujuh diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (0.049327624). Prioritas yang kedelapan diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kesediaan membantu nasabah (0.045698605). Prioritas yang kesembilan diduduki oleh faktor Tangibles dengan sub faktor peralatan modern (0.040890593). Dan prioritas yang kesepuluh diduduki oleh faktor Assurance dengan sub faktor karyawan bersikap sopan (0.03723241). Urutan bobot prioritas faktor apabila di bedakan menurut jenis kelamin di peroleh untuk wanita adalah reliability, assurance, responsiveness, empathy, tangibles. Sedangkan untuk pria adalah reliability, assurance, tangibles, responsiveness, empathy.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Analytical Hierarchy Process (AHP), Rasio Konsistensi, Bobot Prioritas Faktor