

ABSTRAK

KSPPS TAZAKKA Bojong merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) yang berdiri di Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan. Semakin tumbuh banyaknya koperasi saat ini di kecamatan Bojong menjadikan persaingan menjadi semakin ketat sehingga mengakibatkan target pertumbuhan nasabah tidak tercapai serta terdapat penurunan pada mitra pembiayaan. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini membahas penerapan *Quality Function Deployment* (QFD), yang bertujuan untuk menentukan kebutuhan pelanggan sehingga setiap area fungsional dan level organisasi / perusahaan dapat bertindak terhadap layanan fungsional yang ada.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey dengan kuesioner terhadap manajer KSPPS TAZAKKA Bojong dan 50 nasabah koperasi sebagai responden berdasarkan metode aksidental sampling. Studi ini menerapkan *Quality Function Development* (QFD) untuk menganalisis data.

Penelitian ini menunjukkan urutan prioritas persyaratan pelanggan yang harus diutamakan dalam peningkatan layanan yaitu persyaratan pelanggan kredibilitas perusahaan dan reputasi perusahaan. Penelitian ini juga menunjukkan urutan atribut teknik dari KSPPS TAZAKKA Bojong dalam rangka untuk memuaskan pelanggan yaitu atribut teknik pengarah rutin untuk pelayanan prima yang didapat dari perhitungan bobot absolut maupun bobot relatif.

Kata Kunci : Koperasi, Pelayanan, QFD, Syariah, ServQual, Persyaratan pelanggan, Atribut teknis.