

Pengukuran kualitas pelayanan Bank Bukopin Cabang DKI Jakarta dengan menggunakan metode Servqual

Hermawan Susanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248141&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan adanya persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, pihak manajemen perusahaan merasa perlu mencermati kepuasan para pelanggannya. Agar dapat menumbuhkan loyalitas suatu nasabah bank maka mutu pelayanan harus ditingkatkan dan diberikan sebaik mungkin karena pada umumnya konsumen akan menjatuhkan pilihan pada pelayanan jasa dengan kualitas tinggi dan cepat. Sebelum melangkah lebih jauh, Bank Bukopin merasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah selama ini. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui dua kegiatan utama, yaitu kegiatan pengukuran dan penganalisisan data kepuasan pelanggan sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dan bahan masukan untuk pembuatan keputusan manajemen. Penelitian berdasarkan metode SERVQUAL berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan di Bank Bukopin. Metode ini merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan suatu institusi dengan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy). Hal tersebut dilakukan dengan mengidentifikasi ekspektasi, persepsi dan tingkat kepentingan nasabah terhadap pelayanan Bank Bukopin, sehingga secara keseluruhan dapat dilihat gap yang terjadi akibat ketidak sesuaian antara ekspektasi dan persepsi nasabah. Dengan dianalisisnya gap kualitas pelayanan Bank Bukopin maka akan dapat diketahui prioritas dan kemana sebaiknya Bank Bukopin memfokuskan usaha perbaikan dalam memenuhi harapan dan kepuasan nasabah.

.....With existence of emulation which progressively tighten in banking industry, company management feel important to focus on satisfaction of all customer/client. To get loyalty from customer, the quality of service have to be improved and given as an excellent service because the customer will be chose at service with high quality and quickly. Before step further, Bank of Bukopin need to evaluate the level quality of service which have been passed to a client during the time. The research of customer satisfaction have two especial activity, that is measurement activity and data analysis of customer satisfaction so that the result can be made base and substance of input for the decision making management. The function of SERVQUAL method it's to measure quality of service in Bank Bukopin, this method represent an appliance to measure quality service of an institution with pursuant to 5 dimension of service quality, that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The Servqual method are identifying the expectation, performance and mount importance service of Bank Bukopin from customer, so that we can see the whole gap between expectation and customer perception. Efter we analyse the gap quality service of Bank Bukopin it will be easier to known the priority and where Bank Bukopin better focused the effort to repair in fulfilling expectation and customer satisfaction.