

Pengukuran kualitas pelayanan Bank X dengan menggunakan metode servqual

Teuku Yuri M. Zagloel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20288764&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, pihak manajemen Bank X bertekad untuk menjadikan Bank X sebagai bank ritel terbaik dengan mengutamakan pelayanan prima dan hingga saat ini berbagai usaha telah dilakukan untuk memenuhi tekad tersebut. Sebelum melangkah lebih jauh, Bank X merasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikannya kepada nasabah selama ini, untuk dijadikan dasar peningkatan kualitas pelayanannya.

Tulisan ini membahas tentang pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan penulis di Bank X dengan menggunakan kuesioner yang berdasarkan metode SERVQUAL. Metode ini merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan suatu instansi dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Pengukuran ini dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat kepentingan, ekspektasi serta persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank X, sehingga dari ketiga hal tersebut dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan Bank X secara keseluruhan dengan melihat gap yang ada dan persepsi nasabah. Dengan menganalisa gap kualitas pelayanan Bank X dengan berdasarkan ketiga hal tersebut, maka akan diketahui kemana sebaiknya bank X memfokuskan usahanya dalam memenuhi harapan nasabah, serta aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki Bank X dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

In the middle of the increasing competition in banking sector, Bank X's management have committed to bring the company to become the best retail bank that giving best services to their customers. Since then, there are lots of efforts have been done to reach the vision. Before gone too far, the management became aware of the importance of measuring the service quality that has given to customers as their basis to take the steps forward.

This paper reviews the service quality measurement that has been done in Bank X, as one of retail banks in Indonesia. The measurement was conducted by using the SERVQUAL method proposed by Parasuraman et al (1988). This method is an 22-item instrument for measuring customer's perception of service quality across the five service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy). This study is conducted to identify customer's relative importance between each dimensions, and also their expectations and perceptions of the service quality given by the company. The findings from these studies can help to determine where and how serious the gaps between the expectations and perceptions are and suggest key opportunities for company to improve their quality service as perceived by customers.