

Kepuasan pelanggan atas kualitas layanan di Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimalang

Amir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20316522&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Eksistensi Bank Muamalat lambat laun semakin dapat dipercaya para nasabahnya. Akan tetapi, yang patut menjadi pertanyaan apakah tingkat kepercayaan nasabah Bank Muamalat sudah dibarengi dengan tingkat pelayanan yang memadai atau memuaskan? Apakah terjadi kesenjangan persepsi maupun harapan antara nasabah dengan Bank Muamalat?

Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di atas maka dilakukan penelitian terhadap 150 nasabah Bank Muamalat Cabang Kalimalang dengan menggunakan teknik simple random sampling. Dibanding cabang-cabang lainnya Bank Muamalat Cabang Kalimalang yang memiliki jumlah nasabah sekitar 25.000 orang per Juni 1999 belum pernah dilakukan penelitian serupa. Maka dari itu, penelitian pun dilakukan di cabang ini.

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diukur Lima dimensi tersebut yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode Servqual dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonaad L. Berry dalam bukunya yang berjudul Delivery Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations.

Berdasarkan kelima dimensi di atas, dan dari hasil penelitian terhadap persepsi responden, dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BMI Cabang Kalimalang sebagian besar responden menilai puas atas layanan yang selama ini diberikan. Banyaknya ketidakpuasan responden yang muncul terletak pada dimensi jaminan layanan yang diberikan (assurance) terutama pada aspek penjelasan customer service tentang sistem bagi hasil serta penjelasan soal manfaat dan keuntungan produk dan jasa BMI. Dalam konteks ini, tentu bisa dinilai bahwa penjelasan customer service tentang kedua aspek ini masih belum dimengerti para nasabah. Untuk itu, harus ada kesadaran dan upaya peningkatan hal ini.

Secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan BMI Cabang Kalimalang masuk dalam klasifikasi puas. Demikian juga hasil pengukuran

tingkat kepuasan nasabah ternyata masuk dalam klasifikasi puas. Kedua hasil ini menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun tingkat kepuasan nasabah masih perlu segera mendapat perhatian dari manajemen bank agar lebih ditingkatkan. Hal ini misalnya dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan kepada setiap karyawan BMI.

<hr>