

Analisis tingkat kepuasan nasabah jasa giro terhadap kualitas pelayanan PT Bank Inter Pacific Tbk.

Herliyan Sjahril, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72650&lokasi=lokal>

Abstrak

Bisnis jasa khususnya perbankan dewasa ini semakin dihadapkan kepada kenyataan bahwa persaingan kian berkembang, semakin tajam dan dengan kondisi yang semakin menantang mendorong timbulnya kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan. Strategi bersaing telah bergeser dan sellers market ke buyers market. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan di pasar, orientasi pelayanan diwujudkan agar dapat menciptakan kepuasan konsumen melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen jasa giro terhadap pelayanan, dilakukan penelitian pada PT. Bank Inter Pacific Tbk.. Untuk itu telah disebarkan kuesioner dan pengujian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality dilanjutkan dengan important performance analysis. Kuesioner disebarkan ke seluruh nasabah jasa giro yang berhasil dihimpun dan dipertahankan PT. Bank Inter Pacific Tbk. hingga akhir Desember 2000 sejumlah 68 nasabah. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan PT. Bank Inter Pacific Tbk. telah memberikan kepuasan kepada responden tetapi dari sisi kepentingannya bagi responden terdapat pelayanan yang dianggap pelaksanaannya terlalu berlebihan, pelayanan ini adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan bila ternyata kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang cepat ini memerlukan biaya yang tidak sepadan dengan pendapatan yang diperoleh maka sebaiknya perusahaan menurunkan tempo kecepatan pelayanan yang dimilikinya.