

ABSTRAK

ANALISA TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN TELLER PADA BANK OPQ DI DAERAH SERPONG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Perkembangan zaman dewasa ini semakin pesat baik di bidang produk maupun jasa, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada bagian teller pada Bank OPQ di daerah serpong. Untuk menselaraskan akan hal tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas terutama dalam bidang pelayanan atau jasa. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah yaitu tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa (service quality) antara lain Tangibles (Nyata), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Ketanggapan), Emphaty (Empati). Menentukan jumlah sample minimum koesioner, uji validitas, uji reliabilitas dan perhitungan nilai service quality.

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan untuk merumuskan kebutuhan nasabah tersebut adalah dengan analisis service quality (servqual). Salah satu cara menghadapi persaingan dalam dunia jasa yaitu mengetahui kebutuhan nasabah dan mengetahui kemampuan perusahaan dalam memuaskan nasabah. Saat kepuasan nasabah telah tercapai akan menghasilkan customer engagement yang akan menjamin kelangsungan suatu usaha.

Dari hasil penelitian ini diketahui kesenjangan atau gap yang diperoleh cenderung lebih besar kepada dimensi Reliability / kehandalan (-0.81), dimana pada dimensi ini nasabah mengamati tentang kemampuan teller dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan nasabah dengan memberikan informasi dan solusi yang tepat untuk nasabah. Untuk kesenjangan terkecil terdapat pada dimensi Emphaty (-0.49), pada dimensi ini nasabah mengamati akan sikap dan keramahan teller selama bertransaksi serta memberikan solusi yang terbaik untuk masalah perbankan nasabah, sehingga kredibilitas teller baik dimata nasabah.

Kata kunci : Kesenjangan, servqual, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF SERVICE TO THE BANK OPQ IN THE AREA SERPONG BY USING METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

This study aims to analyze the extent to which the level of customer satisfaction with the service provided, especially at the teller at the Bank OPQ in the area serpong. The times today is rapidly increasing both in products and services, to harmonize these two will be needed especially in the field of quality improvement of service or services. One of the factors that determine customer satisfaction that is responses to quality customer service that focuses on five dimensions of service quality (service quality), among others, Tangibles (Real), Reliability (Reliability), Assurance (Assurance), Responsiveness (Responsiveness), Emphaty (Empathy) . Determine the minimum sample size koesioner, test validity, test reliability and service quality value calculation.

In making this thesis, the methods used to formulate the requirements of customers are with the analysis of service quality (SERVQUAL). One way to face competition in the services world to know our customers' needs and determine the ability of the company in customer satisfaction. When customer satisfaction has been reached will result in customer engagement that will ensure the survival of a business.

From the results of this research note obtained by the gap or gaps tend to be larger to the Reliability dimension (-0.81), where the dimension is about the ability of customers to observe the teller in providing services and dealing with customer complaints and provide appropriate solutions for clients. For the next biggest gap on the dimension Assurance (-0.64), the dimension of this customer will observe the attitude and friendliness of tellers during the transaction and gives good credibility to customers with honesty teller in counting the money and confirm the results of calculations of money. Then the attributes of customer satisfaction ratings are mapped in the cartesian diagram, in order to get the classification of the attributes that a top priority in improving the performance of services.

Keywords: Inequality, servqual, Quality of Service