

ABSTRAK

ANALISA TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN TELLER PADA BANK OPQ DI DAERAH SERPONG DENGAN MENGUNAKAN 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