

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menentukan faktor yang menjadi prioritas utama nasabah terhadap kualitas layanan *internet banking* dan untuk menentukan faktor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan nasabah BCA KCP Greenville dengan metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis*. Penerapan metode *Servqual* dan *IPA* pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen agar bias tetap mempertahankan kualitas layanan.

Hasil yang didapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas utama nasabah terhadap kualitas layanan *internet banking* adalah dari dimensi *Fullfillment* dengan nilai gap *Servqual* yang paling rendah yakni -0,74 dan nilai dimensi kedua terendah adalah *Privacy* dengan nilai gap -0,46. Hal ini membukukan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BCA KCP Greenville khususnya dalam hal *Fullfillment* dan *Privacy* dari penyedia layanan *internet banking*.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, *Servqua*, *Important Performance Analysis*.



ABSTRACT

The objective of the research is to determine the factors that become the main priority of the customers on the quality of internet banking services and to determine the factors that need to be improved in fulfilling the customer satisfaction of BCA KCP Greenville with Servqual and Important Performance Analysis method. The application of Servqual and IPA methods in this study can provide various information about the needs and desires of consumers to maintain the quality of service bias.

The result shows that the main priority factor of the customers on internet banking service quality is from Fullfillment dimension with the lowest Servqual gap value of -0.74 and the second lowest dimension value is Privacy with gap value -0.46. This indicates that it is necessary to improve the quality of service to improve customer satisfaction in BCA KCP Greenville, especially in terms of Fullfillment and Privacy from internet banking service providers.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Servqua, Important Performance Analysis.

