

ABSTRAK

Penilaian Kualitas Pelayanan Atas Persepsi Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) di BRI Santa Jakarta Selatan

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan bank, khususnya BRI Santa, menjadikan bank ini sebagai sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Peningkatan kualitas layanan BRI Santa sangat diperlukan agar menghasilkan layanan yang optimal. Untuk tujuan tersebut, BRI Santa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan menurut sudut pandang nasabah serta menentukan langkah-langkah yang tepat untuk peningkatan kualitas pelayanannya. Untuk mencapai tujuan penelitian maka peneliti menggunakan metode servqual untuk rekomendasi pengembangan bank dimasa yang akan datang.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 20 atribut dikelompokkan ke dalam 5 dimensi atribut kualitas yaitu *tangibles* yaitu bukti langsung terdapat 5 atribut, *reliability* atau keandalan terdapat 4 atribut, *Responsiveness* atau daya tangkap terdapat 4 atribut, *assurance* atau jaminan terdapat 2 atribut dan *Emphaty* atau empati terdapat 5 atribut yang dianalisa dengan menggunakan metode servqual.

Dari semua atribut banyak yang harus di tingkatkan agar kepuasan konsumen semakin meningkat, hanya Bukti fisik (*Tangibles*) yang dapat nilai baik yaitu sebesar 0,844.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Service Quality (Servqual), Gap analisis, Diagram Kartesius