

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembayaran internasional studi kasus PT BII, TBK = The impact factors of customer's satisfaction interface to international payment service quality

Meinar Handayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109426&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. Bank internasional indonesia, Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan yang memiliki motto "Bank Swasta Lokal Berstandar Internasional" yang tentunya menyadari tingginya tingkat kompetisi yang ada dalam industri tersebut. Posisi PT. Bank Internasional Indonesia yang sahamnya saat ini dimiliki oleh sebagian Pemerintah dan sebagian lagi orang asing, yaitu Korea, menuntut PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk untuk selalu melakukan perbaikan dan perubahan terhadap kualitas jasa dari berbagai macam produk yang dimiliki untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabahnya.

Dalam penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa seperti reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy tanpa mengesampingkan faktor-faktor lainnya yang kemungkinan besar dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Harapan dan persepsi yang diterima nasabah merupakan 2 aspek penting dari kualitas jasa yang ada sehingga akan menimbulkan tanggapan dan respon dari nasabah terhadap harapan dan persepsi yang mereka terima, apakah nantinya mereka akan terpuaskan atau tidak.

Dari hasil penelitian yang didapat, sebaiknya BII lebih memprioritaskan usaha operasionalnya pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang ada dan 5 unsur dimensi lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan meningkatkan kinerja pelayanan pembayarannya internasionalnya dari tingkat harapan nasabahnya untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabahnya.

PT. Bank Internasional Indonesia, Tbk is a banking business with its motto "Bank Swasta Lokal Berstandar Internasional" realizes the tight of competition in the industry. The current position of PT. Bank Internasional Indonesia is owned by 2 parties, one owned by foreign party from Korea and the rest is owned by local Government which also demand BII to always making continuing improvements and changes to service quality from the variety of its products to fulfill what the customers expect and need.

In this research, was found that the impact factors of customers satisfaction interface to international payment service quality can be analyzed by 5 dimension of service quality such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy without put a side other factors that have big possibility influencing customers satisfaction. The expectation and perceived quality are 2 important aspects of service quality which giving the effect to customers response regarding those 2 important aspects whether they will satisfy or not at the end.

From the results, BII should priority its operational ability to quality elements that can influence customers satisfaction and increase the performance of international payment service , more than what customer expect in order to satisfy the BII?s customers.</i>