

## Pengukuran kualitas pelayanan Bank X dengan menggunakan metode servqual

Shinta A. Ekaputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247638&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka pihak manajemen Bank X bertekad untuk menjadikan Bank X sebagai bank ritel terbaik dengan mengutamakan pelayanan prima dan hingga saat ini berbagai usaha telah dilakukan untuk memenuhi tekad tersebut. Sebelum melangkah lebih jauh, Bank X merasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah dinrikannya kepada nasabah selama ini, sehingga pengukuran tersebut dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan penulis di Bank X pada bulan Oktober hingga Desember 2000 dengan mengggmaakan kuesioner yang berdasarkan metode SERVQUAL. Metode ini merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan suatu institusi dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti Esik (rangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Pengukuran ini dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat kepentingan, ekspektasi serta persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank X, sehingga dari ketiga hal tersebut dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan Bank X secara keseluruhan dengan melihat gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi nasabah.

Dengan menganalisa gap kualitas pelayanan Bank X dengan ketiga hal tersebut, maka akan dapat diketahui kemana sebaiknya Bank X memfokuskan usahanya dalam memenuhi harapan nasabah, serta aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki Bank X dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.