

# Analisa kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode servqual pada industri perbankan

Afan Luluk Dewanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250222&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perbankan sebagai salah satu perusahaan menyediakan jasa dalam bidang perbankan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, hal ini dilakukan agar para nasabah mendapatkan kepuasan yang dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan adalah metode analisis faktor, dan SERVQUAL. Analisis faktor digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL, agar dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di dunia perbankan.

Salah satu cara untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, yaitu dengan mengidentifikasi seberapa besar tanggapan konsumen mengenai pelayanan yang diterima (persepsi) dan harapan pelanggan (ekspektasi), sehingga dapat melihat kesenjangan (gap) dari keduanya. Sarana pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara, studi lapangan. Metode yang digunakan yaitu Analisis Faktor dan SERVQUAL dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Emphaty.