

Pengukuran kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode servqual = The quality measurement of bank service by using servqual methods

Silalahi, Janrivai Adiman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20429358&lokasi=lokal>

Abstrak

Jasa perbankan memerlukan pelayanan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Pelayanan jasa dapat dinilai baik apabila mampu memenuhi harapan pelanggannya. Bank bergerak dibidang jasa yang ingin mengetahui anggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini apakah sudah memuaskan mereka atau tidak, faktor apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Salah satu metode untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan suatu jasa ialah Metode Service Quality (SERVQUAL), SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh pelanggan. SERVQUAL menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pengukuran kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Service banking need service of quality matching with requirement and desire of its client. Service activities can access by goodness if can fulfill its expectation. Bank active wish to know client ascription to quality of given service during the time have gratitified them or not, factors what require to be given high priority to be improve. One method to identify the level of quality service of an industry is SERVQUAL. SERVQUAL measure the quality service felt by customer expectation and perception to quality of service accepted. Measurement of service quality needed to know the customers desire of service which have been given.