

## Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Bank "XYZ" Cabang Medan

Retno Yustiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74970&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu manajemen dalam mengelola suatu usaha termasuk pada usaha bank. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas pelayanan yang diberikan bank tersebut kepada pelanggannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Bank "XYZ" dengan studi kasus pada Bank "XYZ" Cabang Medan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan terhadap pelanggan dibatasi pada pelayanan front office Bank "XYZ" yang meliputi customer service dan teller. Pelayanan di front office dipilih karena di area ini pihak bank memiliki derajat kontak yang tinggi dengan nasabah sehingga pelanggan akan mudah dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu mengemukakan suatu kejadian dan data yang ada berdasarkan teori yang ada. Data penelitian diperoleh dari data primer melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder dari publikasi dan data intern Bank sedangkan pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dan statistik analitik.

Penelitian dilakukan dengan memberikan 13 butir pertanyaan yang dianggap mewakili lima dimensi kualitas pelayanan bank yaitu kehandalan (reliability), kerespnsifan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty) dan wujud (tangible). Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan bank maka jawaban pertanyaan dikuantifikasikan dengan menggunakan metode skala Likert. Sedangkan untuk memetakan antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan pelayanan maka digunakan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, melalui 13 butir pertanyaan sebagai penjabaran dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah baik yang ditunjukkan dengan rata-rata skor penilaian sebesar 4,40 pada skala penilaian minimal 1 dan maksimal 5. Pemetaan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang dijabarkan dalam 13 atribut pertanyaan pada bank "XYZ" menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut kualitas pelayanan yang dinilai belum memenuhi harapan nasabah padahal dianggap penting oleh nasabah yaitu kerapian dan ketelitian petugas Bank dalam melakukan transaksi, kemampuan petugas Bank untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah dan pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menangani tugasnya.

Terdapat 6 atribut kualitas pelayanan yang dinilai telah memenuhi harapan nasabah dan Bank telah memberikan pelayanan yang baik yaitu prosedur pelayanan yang cepat dan mudah, keberadaan petugas

Bank pada saat dibutuhkan, Bank bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data pelanggan, Bank memberikan perhatian individu, penampilan petugas yang simpatik, slip formulir perbankan selalu tersedia dan mudah didapat.

Terdapat 3 atribut kualitas pelayanan yang dinilai kurang penting oleh nasabah dan pelayanan yang diberikan Bank biasa-biasa saja yaitu petugas cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diminta nasabah, penataan interior Banking hall yang baik dan memadai, pengisian dan penggunaan slip formulir perbankan mudah dimengerti. Terdapat 1 atribut pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting oleh nasabah tetapi pihak Bank melayani dengan sangat baik yaitu petugas memberikan pelayanan yang ramah dan siap menolong.

Sementara itu berdasarkan pemetaan yang dilakukan, terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi nasabah atau tingkat kinerja pelayanan terhadap harapan nasabah atau tingkat kepentingan nasabah. Besarnya tingkat kesenjangan berdasarkan urutan besarnya adalah pada dimensi koresponsifan, keandalan, keyakinan, empati dan berwujud. Adanya kesenjangan tersebut mencerminkan masih terdapat celah yang harus ditutup oleh manajemen agar pelayanan yang diberikannya sesuai dengan keinginan nasabah. Berdasarkan penilaian tingkat pelayanan dan pemetaan tersebut maka bank "XYZ" perlu mempertahankan pelayanan yang telah ada dengan menekankan upaya peningkatan kemampuan dan profesionalisme petugas pelayanan sehingga beberapa pelayanan yang dianggap masih lemah oleh nasabah dapat ditingkatkan kualitasnya.