

## Evaluasi kepuasan dalam menggunakan kartu debit sebagai sarana pembayaran yang efektif dan efisien

Lia Purnamasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95846&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat sekarang ini, sebuah perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan suatu strategi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan melalui produk atau jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing. Kepuasan pelanggan menimbulkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, yang akhirnya terjadi pembelian kembali atau ulang sehingga tercipta loyalitas pelanggan yang akan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.

Guna mengkaji dan mengevaluasi program pelayanan pada Bank 'OKE' khususnya kartu debit, dilakukan penelitian dimana pendekatan dalam penelitian bersifat evaluasi formalif untuk keperluan feedback bagi manajemen perusahaan. Dalam mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan serta mengukur tingkat kepuasan nasabah, digunakan metode SERVQUAL DIMENSION yang terdiri dari 5 (lima) dimensi:

1. Tampilan fisik (tangibles)
2. Kemampuan mewujudkan janji (reliability)
3. Ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness)
4. Kemampuan memberi jaminan layanan (assurance)
5. Kemampuan memahami kebutuhan nasabah (empathy)

Berdasarkan kelima dimensi tersebut di atas, dan dari hasil penelitian terhadap persepsi responden, dapat diketahui bahwa nasabah 'Puas' terhadap kualitas layanan bank 'OKE' terutama dalam hal tampilan fisik (tangibles), kemampuan mewujudkan janji (reliability), kemampuan memberi jaminan layanan (assurance), dan kemampuan memahami kebutuhan nasabah (empathy), sedang untuk ketanggapan dalam memberi layanan (responsiveness) responden memberi penilaian yang 'cukup puas' atas layanan Bank 'OKE'.

Secara umum kualitas layanan yang dibenkan oleh Bank 'OKE' termasuk dalam kategori 'puas' dan dengan demikian dari hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah ternyata masuk dalam klasifikasi 'puas'. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan tingkat kepuasan perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar dapat mencapai kategori sangat memuaskan terutama untuk sumber daya manusia yang sifatnya eksternal!

dari Bank 'OKE? tetapi berhubungan langsung dengan kartu debit.