

ABSTRAK

Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu dengan berusaha mengetahui dan memahami keinginan nasabah. Melalui umpan balik dari nasabah, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya serta mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan, mempertahankan dan mendapatkan kembali bagian pasar pada perusahaan bisnis yang salah satunya adalah jasa. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikombinasikan dengan metode untuk mengetahui kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi nasabah yang menunjukkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi pengukuran kualitas dari SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan *quesioner*. Penyebaran kuesioner dilakukan sebagai salah satu cara memperoleh data primer dari sebuah penelitian. Hasil dari kuesioner ini merupakan jawaban pada setiap pertanyaan yang telah disebarkan.

Kata Kunci: SPK, Metode Service Quality, Index Potential Gains Customer Value, Bank BPR

ABSTRAK

There are several ways that can be done to improve service quality, namely by trying to know and understand customer desires. Through feedback from customers, the company can improve the quality of its services and develop better service quality so as to increase customer satisfaction. Quality has an important role in efforts to improve, maintain and regain market share in business companies, one of which is services. This study uses the SERVQUAL method combined with the method to determine the gap between expectations and customer perceptions which shows service quality through five dimensions of quality measurement from SERVQUAL, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Based on the research methods that have been determined previously, the authors use quantitative research methods using a questioner. The distribution of questionnaires is done as a way of obtaining primary data from a study. The results of this questionnaire are the answers to each question that has been distributed.

Keywords: SPK, Service Quality Method, Index Potential Gains Customer Value, Bank BPR