

INTISARI

Pelayanan merupakan faktor pertimbangan nasabah dalam memilih untuk menggunakan jasa perusahaan, sehingga perusahaan dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan pelayanan dengan berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan perusahaan, yang dinilai nasabah pada saat perusahaan memberikan pelayanan melalui karyawan yang memberi pelayanan. Kualitas pelayanan dilakukan nasabah dengan membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bahtera Sejahtera Makmur Insurance Brokers di Jakarta dengan analisis gap, yang menggunakan instrumen *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan membandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah (harapan nasabah) dengan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah (persepsi nasabah), sehingga dapat diketahui adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan kualitas pelayanan yang diterima nasabah. Hal ini disebabkan karena perusahaan belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, serta pihak manajemen perusahaan belum mampu mempersepsikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Pihak manajemen perusahaan selanjutnya mengetahui dan memahami dengan baik akan harapan nasabah serta persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harapan nasabah, persepsi nasabah

ABSTRACT

Service is customers consideration's factor on selecting company's services, so the company should develop and improve service by efforting to fulfil what customer's need and want through service quality. Service quality is customers experienced while interacting with the company, which is valued by customers when the company deliver the service by contact personnel. Service quality is valued by customers by comparing the perceived service with the expected service.

This research is to evaluate service quality to the customers at PT. Bahtera Sejahtera Makmur Insurance Brokers in Jakarta with gap analysis, which used Service Quality's (SERVQUAL) instruments created by Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) by comparing expected service with perceived service, so it would find out are there any gaps between company's service quality with perceived service.

This research indicate that there are gap between company's service quality with perceived service. This caused by the company has not capable yet to deliver service quality which could achieve expected service, and also caused by management has not perceive yet what expected service. Management should know and understand correctly about expected service and perceived service.

Keywords: service quality, expected service, perceived service