



## ABSTRAKSI

Ketanggapan pelayanan dan profesionalisme merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan daya saing perusahaan dan loyalitas nasabah dimasa yang akan datang. Bank Bukopin perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas, kinerja dan seberapa jauh penyampaian jasa kepada pelanggan selama ini dapat memenuhi harapan pelanggan yang mereka miliki.

Penelitian ini difokuskan pada persepsi dan harapan nasabah dan penilaian dari pihak penyedia jasa terhadap kualitas pelayanan bank Bukopin cabang Yogyakarta untuk menganalisis kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara nasabah dengan penyedia jasa dalam mengevaluasi kualitas jasa bank Bukopin.

Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan nasabah terjadi pada semua dimensi pelayanan. Disamping itu terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan nasabah dengan persepsi penyedia jasa pada dimensi kepastian dan kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan nasabah dengan pelayanan yang disampaikan oleh penyedia jasa pada keempat dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, dan aspek fisik. Kesenjangan yang terjadi menunjukkan bahwa pihak penyedia jasa merasa kinerjanya sudah cukup baik namun menurut persepsi nasabah kinerja bank Bukopin masih dirasa kurang baik. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa kinerja bank Bukopin belum dapat memenuhi harapan nasabahnya.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Gap Analysis, Total Quality Service.*





## ABSTRACT

Assurance and professionalism in services are the very important things for the bank competitiveness and customer loyalty in the future. Bukopin needs to evaluate the quality, performance and how the service-delivering meet the customer expectation they had.

This thesis focuses on the perception and expectation from customer and service provider in evaluating the service quality of Bukopin Yogyakarta. The purpose of this thesis is to analyze gaps between customer and service provider in evaluating the service quality of Bukopin.

This thesis finally finds that there is gap between customer expectation and customer experience in all of quality dimensions. Hence, there are gaps between customer expectation and provider perception in assurance dimension and gap between customer experience and provider perception of the bank performance in four dimension which are reliability, responsiveness, assurance, and tangible. The gaps indicate that the performance of service provider is not good enough for their customer. Therefore, the Bukopin performance is not fulfilling their customer expectation yet.

**Key Word:** *Service Quality, Gap Analysis, Total Quality Service.*