

INTISARI

Fasilitas saluran transaksi umum dalam sistem perbankan seperti *Automated Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* merupakan suatu solusi bagi nasabah. Saluran transaksi tersebut juga merupakan sarana pendukung bagi Bank XYZ untuk dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi. Kondisi ini memicu Bank XYZ untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (pengguna layanan EDC Bank XYZ), karena bank pesaing juga sangat agresif dalam memperoleh keuntungan perusahaan pada layanan ini.

Penelitian ini menggunakan model kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988) yang terdiri dari lima sub-dimensi, yaitu wujud layanan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Lima sub-dimensi kualitas layanan tersebut adalah bagian dari dimensi kualitas fungsional. Grönroos (1984) telah melakukan identifikasi tentang dimensi kualitas teknis, disamping dimensi kualitas fungsional.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara lima sub-dimensi kualitas fungsional dan dimensi kualitas teknis terhadap kepuasan pelanggan. Metodologi kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data penelitian dikumpulkan dari pihak pedagang di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara yang terdiri dari kasir, supervisor dan manajer. Jumlah responden adalah 183. Pengujian validitas isi, analisis faktor eksploratori dan analisis regresi berganda digunakan untuk menguji model penelitian dan hipotesis.

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa dimensi kualitas teknis dan tiga sub-dimensi pada dimensi kualitas fungsional, yaitu empati, jaminan dan wujud layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sub-dimensi kualitas fungsional, yaitu kehandalan dan ketanggapan memiliki nilai rata-rata respon yang relatif tinggi pada setiap kategori responden, walaupun tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hubungan antara dimensi – dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan Bank XYZ sebagai pertimbangan bank dalam menentukan program strategis. Pelaksanaan program strategis merupakan upaya Bank XYZ meningkatkan nilai dan frekuensi transaksi EDC di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas layanan EDC adalah hal yang sangat penting bagi Bank XYZ.

Kata Kunci: *Electronic Data Capture (EDC)*, kualitas layanan, kualitas fungsional, kualitas teknis, kepuasan pelanggan, nilai dan frekuensi transaksi EDC Bank XYZ.

ABSTRACT

General transaction channel facilities in banking systems such as Automated Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC), Mobile Banking, and Internet Banking are platforms and solutions for customers. The transaction channel is also a means of support for XYZ Bank to be able to increase fee-based income. This condition triggers XYZ Bank to increase customer (users of XYZ Bank's EDC services) satisfaction, because the competitors are also very aggressive in obtaining company profits in this service.

This study uses a service quality model (Parasuraman et al., 1988) consisting of five sub-dimensions, namely; tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The five sub-dimensions of service quality are part of the functional quality dimension. Grönroos (1984) has identified the dimensions of technical quality, in addition to functional quality dimensions.

The purpose of this study was to examine the relationship between the five sub-dimensions of functional quality and the dimension of technical quality to customer satisfaction. Quantitative methodology is used in this study. The research data were collected from the merchants in Mall Kelapa Gading, North Jakarta consisting of cashiers, supervisors and managers. The number of respondents is 183. Assessment of content validity, exploratory factor analysis and multiple regression analysis is used to test the research model and hypothesis.

The research findings that the dimensions of technical quality and three sub-dimensions on functional quality dimensions, namely; empathy, assurance and tangibles, positively and significantly affected customer satisfaction. The result of descriptive analysis shows that reliability and responsiveness have relatively high mean value in each category of respondents, although it does not have a positive effect on customer satisfaction.

The results of examine the relationship between service quality dimensions to customer satisfaction can be used by XYZ Bank as the bank's consideration in determining the strategic program. The implementation of the strategic program is the effort of XYZ Bank to increase the value and frequency of EDC transactions at Mall Kelapa Gading, North Jakarta. Therefore, evaluation and improvement of the quality of EDC services is very important for XYZ Bank.

Keywords: Electronic Data Capture (EDC), service quality, functional quality, technical quality, customer satisfaction, value and frequency of EDC transaction