

## INTISARI

Penelitian ini merupakan survey pada Bank Mayapada Cabang Yogyakarta untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan apakah telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah. Perbedaan yang terjadi antara harapan nasabah dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan akan menimbulkan kesenjangan.

Model untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan pada perbedaan antara harapan nasabah dengan persepsi nasabah yang terdiri dari lima gap kualitas pelayanan, sedangkan instrumen untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan digunakan *Service Quality (SERVQUAL)* yang memiliki lima dimensi penilaian kualitas pelayanan antara lain *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada manajer dan karyawan, serta nasabah pada Bank Mayapada Cabang Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menganalisis data dari kuesioner yang disebarakan, dengan mengukur skor rata-rata gap dan menguji hipotesis dengan menggunakan uji-t *Paired Sample Test* dan *Independent Sample test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan positif antara kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah. Berarti secara keseluruhan Bank Mayapada Cabang Yogyakarta telah memberikan kualitas pelayanan yang melebihi ekspektasi nasabah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Harapan Nasabah, Persepsi Nasabah, Analisis gap

## ABSTRACT

This research is a survey on Bank Mayapada Yogyakarta Branch to evaluate service quality which is delivered by the company to find out whether is there any gap between expected service and perceived service.

A model to identified service quality gap based on expected service and perceived service which it consist of five service quality gap, and the instrument to analyze service quality gap is used SERVQUAL which has five determinants t measure service quality, there are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

This research used questionnaire to the managers and employees, and to the clients of Bank Mayapada Yogyakarta Branch. Analyzing data used the questionnaire, by measuring gap average score and testifying hypothesis with t-test paired Sample test and Independent Sample test. The result recognized there is a positive gap between expected service and perceived service. It means, as a whole, Bank Mayapada Yogyakarta Branch has given service quality that exceeded the customer's expectation.

**Keyword:** Service Quality, Expected service, Perceived service, Gap analysis