

Kualitas layanan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan jasa. Bank Riau merupakan salah satu perusahaan Perbankan yang ada di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diharapkan dan yang dirasakan nasabah di BANK RIAU Pekanbaru. Disamping itu juga tujuannya untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif menggunakan kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan ke Nasabah Bank Riau ketika berkunjung ke Bank Riau Pekanbaru. Alat analisis menggunakan Servqual dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) Kuesioner adalah alat untuk mengukur kualitas layanan di Bank Riau Pekanbaru. Data dianalisis dengan analisis Gap, dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, uji hipotesis, uji reliabilitas, dan uji validitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan nasabah terhadap Bank Riau sangat tinggi sedangkan kinerja yang dirasakan oleh Nasabah Bank Riau sudah baik. Berdasarkan uji hipotesisnya masih ada perbedaan signifikan antara yang diharapkan dan yang dirasakan pada dimensi kehandalan dan dimensi ketanggapan sedangkan tiga dimensi yang lain seperti bukti fisik, jaminan dan empati tidak ada perbedaan antara yang dirasakan dan yang diharapkan nasabah.

Kata kunci: kualitas, layanan, Servqual, IPA, analisis GAP.



ABSTRACT

Service quality is one of the most important things in a service company. Bank Riau is one of Banking company in Indonesia. The aims of this research are to identify the expected service and perceived service at Bank Riau Pekanbaru. Besides that, this is also to identify difference between the expected service and perceived service by customers.

The method of this research is descriptive by using questionnaire. Data are obtained from questionnaires distributed to customers when visiting Bank Riau Pekanbaru. This research uses SERVQUAL with five dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaire is a tool to measure the service quality at Bank Riau Pekanbaru. Data are analyzed with Gap, Importance Performance Analysis (IPA), hypothesis testing, reliability testing and validity testing.

The result shows that customer's expectations service at Bank Riau is very high, while the perceived service quality by customers is good. Based on the hypothesis testing, there are significant differences between the expected service and the perceived service such as reliability, responsiveness, while the other three dimensions, such as *tangible, assurance and empathy, are not difference between the perceived service quality and expected service quality.*

Key Word: service quality, Servqual, IPA, Gap analysis