



INTISARI

Dalam Upaya memenangkan persaingan dalam pelayanan jasa perbankan ABC bank telah berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan oleh nasabah ABC bank, juga untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif menggunakan kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan ke nasabah ABC bank. Alat analisis menggunakan servqual dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketangguhan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kuesioner adalah alat untuk mengukur kualitas layanan ABC bank.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan oleh nasabah ABC bank sudah tinggi. Dimana kualitas layanan yang diberikan oleh ABC bank sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah ABC bank.

Kata kunci : kualitas, layanan, analisis Gap

ABSTRACT

To win the competition in Banking service business ABC Bank have tried to satisfy their customer. The objective of this research is to measure the delivering process of service quality and service performance. The aims of the research are to identify the expected service and perceived service by customer of ABC bank, and this is also to indetify difference between the expected service and perceived service by customer

This method of this research is descriptive by using questionnaire. Data are obtained from questionnaires distributed to customers. This research uses servqual with five dimensions such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaire is to measure the service quality at ABC bank.

The result shows that customer's expectation is high. Which is service quality had been given by ABC banl already expected by customer of ABC bank.

Key word: quality, service Gap analysis.