

**EVALUASI KEPUASAN DAN KESETIAAN NASABAH (SERVQUAL)
Studi Kasus Pada PT Bank Lippo Tbk Cabang Senen**

**CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
EVALUATION**

Case Study in PT Bank Lippo Tbk Senen Branch

Oleh : Lisa Flarida Marissa
Program Studi : Magister Manajemen
Instansi Asal : PT Bank Lippo Tbk Cabang Senen
Pembimbing : DR. Supriyadi, MSC
Tanggal Wisuda : 24 Juli 2008

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai perbandingan agar terlihat gap antara faktor-faktor yang ada pada analisis gap; mengidentifikasi dan melakukan perbaikan pada prioritas faktor dominan yang kurang; mengidentifikasi tanggapan nasabah akan mutu layanan yang diberikan selama ini oleh PT Lippo Bank Cabang Senen dari tingkat kepentingan maupun dari tingkat kinerja.; mengidentifikasi gap atau kesenjangan antara tingkat kepentingan nasabah dengan tingkat kinerja dalam melayani jasa perbankan; mengetahui dimensi pelayanan yang paling dominan menurut tanggapan nasabah akan mutu layanan; dan merekomendasikan peningkatkan mutu layanan total kepada nasabah Lippo Bank.

Penelitian ini dilakukan di PT Lippo Bank Cabang Senen dengan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk pengolahan data yang ada maka penulis menggunakan skala pengukuran Likert. Cara pemilihan sampel di lakukan secara *probability sampling* (penarikan sample secara tidak acak), dengan jumlah responden yang diambil adalah 100 orang.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: Untuk tingkat kepentingan (harapan) pelanggan, nilai rata-ratanya berkisar antara 3.51 – 4.50 yang berarti penting. Jadi, nasabah menganggap bahwa tingkat kepentingan indikator tersebut menunjukkan tingkat kepentingan yang benar-benar penting; untuk tingkat kualitas (kinerja) pelayanan, nilai rata-ratanya berkisar antara 2.51 – 3.50 (cukup puas) dan 3.51 – 4.50 (puas), hal ini berarti bahwa indikator tingkat pelayanan tersebut menunjukkan tingkat pelayanan yang cukup memuaskan dan / atau memuaskan.

Kata kunci : Faktor Kualitas Layanan, Analisis Kesenjangan, Kinerja, Lippo Bank Senen

**CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
EVALUATION**

Case Study in PT Bank Lippo Tbk Senen Branch

**EVALUASI KEPUASAN DAN KESETIAAN NASABAH (SERVQUAL)
Studi Kasus Pada PT Bank Lippo Tbk Cabang Senen**

Oleh : Lisa Flarida Marissa
Program Studi : Magister Manajemen
Instansi Asal : PT Bank Lippo Tbk Cabang Senen
Pembimbing : DR. Supriyadi, MSC
Tanggal Wisuda : 24 Juli 2008

ABSTRACT

The objectives of this research are to calculate value comparing, seeing the gap between all the factors which is exist in the gap analysis; to identify & do reconstruct in dominant factor priority which is less; to identify the user responding of service quality which is given by Lippo Bank Senen until now from the Expectation (importance) Levels; to identify the user responding of service quality which is given by Lippo Bank Senen until now from the Performance (quality) Levels; to identify the gap between Expectation (importance) Levels versus Performance (quality) Levels when giving company services in Lippo Bank Senen; to know the dominant service dimensions base on customer responding of service quality which is given by the company until now; and to recommend service quality increases totally for the all customers of Lippo Bank Senen.

This research was done in the Lippo Bank Senen, using Qualitative & Quantitative Description Methodology. Using Likert Scales to processing data, and the way of sampling selected by using *probability sampling (to take the sample as un-randomly)*, with the number of respondents are 100 samples.

The results of research are first, for Expectation (importance) Levels have Mean 3.51 – 4.50, it is means Importance. So, all users assume that the indicator of expectation levels showing that the importance levels, which is are really importance. Second, for Performance (Quality) Service Levels have Mean 2.51 – 3.50 (enough satisfied), and 3.51 – 4.50 (satisfied). It is means that the indicator of those service levels showing service levels which is enough satisfied and / or satisfied.

Keywords : Service quality factor, Gap Analysis, Performance, Lippo Bank Senen