

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA DIGITAL BANKING XYZ PT XYZ

Hendry Noven S

18/436964/PEK/24488

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara kualitas layanan yang dipersepsikan dengan kualitas layanan yang diharapkan nasabah dan mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan ketidakpuasan serta upaya meminimalkan kesenjangan yang terjadi pada Digital Banking XYZ PT XYZ. Permasalahan yang ditemukan adalah adanya penurunan kualitas layanan berdasarkan survey external yang dilakukan. Untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan digunakan metode servqual. Metode servqual ini dapat menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan yang menggambarkan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan digunakan kano model. Kano mengukur kualitas layanan itu dua dimensi yaitu tingkat layanan yang dilakukan dan sampai sejauh mana konsumen dipuaskan. Dalam Kano disebutkan kadang kala atribut kualitas layanan yang dirasakan mungkin tidak selalu dapat membuat kepuasan atau ketidakpuasan. Penelitian ini menggunakan kuisioner dan melibatkan 97 responden yang terbesar di 5 kota besar yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, dengan rentang usia antara 21 – 35 tahun. Hasil yang didapatkan adanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Gap tertinggi ada pada dimensi *emphaty* -1,144 lalu *reliability* -0,897, selanjutnya *responsiveness* -0,864, dimensi assurance -0,546 dan dimensi tangibles sebesar -0,400.

Kata Kunci : kualitas layanan, servqual, model kano, ekspektasi, persepsi

***SERVICE QUALITY ANALYSIS USING SERVQUAL METHOD
AND KANO MODEL AT DIGITAL BANKING XYZ PT XYZ***

Hendry Noven S

18/436964/PEK/24488

This study aims to analyze the gap between perceived service quality and service quality expected by customers and determine what factors cause dissatisfaction and efforts to minimize the gaps that occur in PT XYZ XYZ Digital Banking. The problem found is a decrease in service quality based on an external survey conducted. To analyze the gap between perceptions and expectations, the servqual method was used. This servqual method can analyze the gap between perceptions and expectations that describe the quality of service. Meanwhile, to determine the factors that cause dissatisfaction, the Kano model is used. Kano measures the quality of service in two dimensions, namely the level of service performed and the extent to which consumers are satisfied. In Kano, it is mentioned that sometimes the perceived service quality attributes may not always lead to satisfaction or dissatisfaction. This study used a questionnaire and involved 97 respondents, the largest in 5 big cities, namely Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi, with an age range between 21 - 35 years. The results obtained were a gap between customer perceptions and expectations of the services provided. The highest gap is in the empathy dimension -1.144 then reliability -0.897, then responsiveness -0.864, the assurance dimension is -0.546 and the tangibles dimension is -0.400.

Keywords: service quality, servqual, kano model, expectation, perception