



## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui adanya perbedaan antara kualitas layanan yang diberikan oleh bank dengan harapan nasabah, mengetahui dimensi kualitas layanan yang menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah serta memberikan upaya yang harus dilakukan BRI KCP Cijantung Jakarta untuk memberikan layanan kredit sesuai dengan keinginan nasabah berdasarkan kepentingan nasabah.

Secara umum, tingkat kepuasan nasabah kredit retail komersial adalah puas terhadap layanan BRI KCP Cijantung Jakarta. Sebanyak 70% nasabah menyatakan kualitas layanan kredit tersebut lebih baik daripada bank lain dan telah memenuhi kebutuhannya. Hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan (IPA) menunjukkan bahwa terdapat atribut yang dianggap penting tetapi nasabah belum merasa puas dengan kinerjanya, yaitu atribut kecepatan respon petugas melayani nasabah (RS2). Adapun untuk atribut-atribut yang berada di Kuadran II kinerjanya perlu dipertahankan oleh BRI KCP Cijantung Jakarta. Urutan tingkat kepentingan nasabah berdasarkan hasil bobot tingkat kepentingan secara berurutan adalah sebagai berikut *reliability, responbility, empathy, tangible* dan *assurance*.

Hasil analisis *servqual* menunjukkan bahwa dimensi yang telah memenuhi harapan nasabah adalah dimensi *assurance* yang ditunjukkan dengan nilai *gap* yang positif. Adapun atribut layanan yang telah memenuhi harapan nasabah adalah penampilan petugas rapi dan menarik (T4), keramahan/komunikasi petugas terhadap nasabah (A3), pengetahuan petugas (A4), petugas bank lainnya dapat membantu mengatasi masalah (A5), reputasi bank yang baik (A6), serta petugas menjaga kerahasiaan nasabah (A7).

**Kata Kunci :** *Kepuasan nasabah, BRI KCP Cijantung Jakarta, analisis IPA, analisis gap 5/servqual score*



## **ABSTRACT**

*The purposes of this study are to recognize the differences between service quality delivered by BRI KCP Cijantung Jakarta with customers expectation; to recognize servqual dimensions which determine customer satisfaction level; and to recommend the proper loan service which meet customer desires based on customer importance.*

*Generally, commercial retail loan customer are satisfied toward BRI KCP Cijantung Jakarta services. There are 70 percent of customers admitted that BRI KCP Cijantung Jakarta loan service quality has fulfilled their needs, even better than other banks offer. Importance Performance Analysis shows that in Quadrant IV there are an attribute (the response bank officers speed in serving customers (RS2)) which customers regard as important attribute but they have not been satisfied with its performance. Meanwhile, there are several attributes where stated in Quadrant II which BRI KCP Cijantung Jakarta needs to maintain their performances. Attributes Importance rank based importance weight in ascending sort are reliability, responsibility, empathy, tangible and assurance.*

*Servqual analysis result shows that assurance dimension has fulfilled customers expectation with positive gap value. Another attributes which have fulfilled customers expectation are officers appearance (T4), friendliness of officers toward customers (A3), officers knowledge (A4), ability in solving customer problems (A5), good reputation of bank (A6) and ability in keeping customer's confidential (A7).*

**Key word :** *Customer satisfaction, BRI Sub Branch Cijantung Jakarta, Importance Performance Analysis (IPA), gap analysis/Servqual score*