

ANALISIS KUALITAS JASA NASABAH KREDIT MIKRO PADA BANK MANDIRI CABANG PARE JAWA TIMUR

 Oleh: SILFIA (05610083)

Management

Dibuat: 2010-04-07 , dengan 3 file(s).

Keywords: Kata Kunci: Dimensi Kualitas Jasa

ABSTRAKSI

Kualitas jasa dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan, sehingga kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh, dengan judul penelitian yaitu: “ Analisis Kualitas Jasa Nasabah Kredit Mikro pada Bank Mandiri Cabang Pare Jawa Timur”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kesesuaian dimensi- dimensi kualitas layanan yang diberikan Bank Mandiri cabang Pare dan untuk mengetahui variabel yang perlu ditingkatkan pada bagian kredit mikro Bank Mandiri cabang Pare. Adapun kegunaan penelitian yang ingin dicapai khususnya bagi Bank Mandiri cabang Pare diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan masukan yang obyektif bagi pihak Bank Mandiri cabang Pare dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan nasabah. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan indeks kepuasan pelanggan dan diagram kartesius. Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL dimension-by-dimension maka nilai rata-rata kinerja tidak ada yang melebihi nilai rata-rata harapan. Hal ini berarti bahwa secara dimension-by dimension kualitas layanan pada Bank Mandiri Cabang Pare dapat dikatakan memiliki kualitas yang belum baik. Hasil perhitungan SERVQUAL secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Bank Mandiri Cabang Pare masih belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil perhitungan diagram kartesius maka indikator yang perlu diperbaiki dan dianggap penting oleh nasabah, namun demikian pihak manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Atribut tersebut yaitu meliputi kemampuan karyawan dalam menangani masalah jasa nasabah, karyawan siap menanggapi permintaan pelanggan, karyawan bank menunjukkan rasa hormat pada nasabah, karyawan dapat memberikan rasa senang terhadap nasabah.

Beberapa saran yang diberikan kepada bank Mandiri Cabang Pare yaitu diharapkan ada penambahan jumlah agar penanganan masalah jasa nasabah dapat dilakukan dengan baik serta dapat dengan cepat menanggapi permintaan nasabah. Untuk rasa hormat yang ditunjukkan karyawan dan memberikan rasa senang pada nasabah dapat dilakukan dengan cara adanya pengembangan kepribadian bagi karyawan.

ABSTRACT

Service quality could be found by comparing perception of customer with service they accept with the real service they expected or wanted, so that the service quality is how far the difference between reality and expectation of the customer in service they received, with research titled: "Analysis of Service Quality Micro Debt Customer in Bank Mandiri Pare Branch East Java". The research aimed to measure the fitness of service quality dimension given by Mandiri Bank Pare Branch and also find out variables need to increase in micro-debt of Mandiri Bank Pare Branch. The research benefit especially for Mandiri Bank Pare branch expected to be thought and objective suggestion for Mandiri Bank Pare branch in giving quality service to meet the customer's expectation.

Analytical tools used in this research used customer satisfaction index and Cartesius diagram. According to SERVQUAL calculation, dimension by dimension, the average performance has nothing more than expectation rate. It means that in dimension by dimension, service quality in Mandiri Bank Pare Branch owed minor quality. The SERVQUAL calculation in whole stated that the service quality at Mandiri Bank Pare Branch could be said not good. According to diagram calculation, the indicator needed to be fix and important for the customer still didn't apply by the management as the customer wishes. The attribute were employee ability in handling the customer service matter, the employee ready to perceive the customer needs, bank employee showed respect to customer, the employee could give satisfaction to the employee. Some suggestions gave to Mandiri Bank Pare Branch, there hoped additional amount so that the customer service problem could be done well and perceived the customer expectation. Respect showed by the employee and pleasure for the customer could be done by personality development for employee.