

ABSTRAKSI

RIZKA AYU OCTOVIA, 110010395, TAHUN 2005, FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA, ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN BANK X CABANG MOJOKERTO DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL, SKRIPSI.

Menyongsong era globalisasi dan perdagangan bebas dewasa ini dimana persaingan antar perusahaan semakin ketat maka perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan nasabah demi tercapainya kepuasan konsumen. Demikian halnya dengan Bank X Cabang Mojokerto sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan harus menyesuaikan diri dengan kondisi tersebut dengan berupaya untuk meningkatkan kualitas jasanya dengan selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan konsumen akan dapat menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang bersangkutan sehingga perusahaan tersebut dapat tetap tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang.

Dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas jasa maka perlu diadakan suatu penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa perbankan Bank X Cabang Mojokerto terhadap kualitas jasa yang telah diberikan kepada konsumen selama ini. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality (Servqual)*. Penilaian kualitas jasa dalam metode ini dihitung dari perbedaan antara persepsi yang diterima konsumen dan harapan yang diinginkan konsumen pengguna jasa perbankan Bank X Cabang Mojokerto tersebut. Sedangkan perhitungan bobot setiap variabel yang mempengaruhi kualitas jasa perbankan Bank X Cabang Mojokerto dilakukan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Pembobotan dengan metode ini dilakukan pada lima dimensi utama kualitas jasa dan setiap variabel yang ada pada dimensi tersebut sehingga dapat diketahui secara jelas bobot dari setiap variabel yang ada.

Adapun dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata harapan konsumen adalah 4,191 sedangkan nilai rata-rata persepsi konsumen adalah 3,763. Sedangkan nilai *servqual* untuk dimensi *Tangibles* adalah -0,0153, dimensi *Reliability* adalah -0,0190, dimensi *Responsiveness* adalah -0,0282, dimensi *Assurance* adalah -0,0231 dan dimensi *Emphaty* adalah -0,0131. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas jasa yang diterima nasabah pengguna jasa perbankan Bank X Cabang Mojokerto kurang sesuai dengan yang diharapkannya.

Sedangkan variabel-variabel yang memiliki prioritas untuk ditingkatkan adalah dimensi *responsiveness* yang meliputi kemudahan pengambilan uang, kasir / teller, dimensi *assurance* yang meliputi kemampuan ketrampilan staf / karyawan, keamanan transaksi & jaminan uang, kredibilitas & reputasi Bank, dimensi *reliability* yang meliputi ATM & Undian Berhadiah, dimensi *tangibles* yang meliputi lokasi & area parkir dan yang terakhir adalah dimensi *emphaty* yang meliputi kemudahan komunikasi dan informasi serta kecepatan penyelesaian pengaduan, merupakan prioritas terakhir untuk diperbaiki.