

***THE STUDY OF SERVICE QUALITY FRONTLINER BASED ON  
PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS)  
AT DKI BANK JAKARTA.***

***By***

***Rini Aprianti***

***Abstrak***

*“Service Excellent” provided by the Bank to its customer or the candidates should fulfil the criteria of superiority against other competitors. Currently, “Service Quality” becomes the key factor in driving the initiatives smartly toward competition. This is to raise the brand image on customers, leading to reach competitive advantage.*

*Service Excellency that embarks by business provider efforts to give her best services and cares to customers will lead to customer satisfaction and trust on the quality and performance of the provider. This is the standard norms that has been accepted and expected by the community.*

*This study focused on the effort to survey how the behaviour of service excellency in Bank DKI should be shaped to improve its under-performed quality.*

*Balance score card was selected as the instrument of assessment and some findings has been concluded and recommended.*

***Keyword : Service Quality, Service Excellent, PMS (Performance Measurement System)***

# **ANALISIS PENGUKURAN SDM SERVICE QUALITY FRONTLINER DENGAN METODE PERFORMANCE MEASUREMENT SYSTEM (PMS) PADA BANK DKI DI JAKARTA**

**Oleh**

**Rini Aprianti**

**Abstrak**

“Pelayanan Prima” yang diberikan oleh Bank kepada pelanggannya atau para kandidat harus memenuhi kriteria superioritas terhadap pesaing lainnya. Saat ini, "Kualitas Layanan" menjadi faktor kunci dalam mengarahkan inisiatif secara cerdas menuju kompetisi. Untuk meningkatkan citra merek pada pelanggan, mengarah untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.

Pelayanan prima memulai upaya untuk penyedia bisnis untuk memberikan layanan dan kepedulian terbaik kepada pelanggan akan mengarah pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan pada kualitas dan kinerja penyedia. Ini adalah norma standar yang telah diterima dan diharapkan oleh masyarakat.

Studi ini berfokus pada upaya untuk mensurvei bagaimana perilaku keunggulan layanan di Bank DKI harus dibentuk untuk meningkatkan kualitas kinerjanya yang rendah. Kartu skor saldo dipilih sebagai instrumen penilaian dan beberapa temuan telah disimpulkan dan direkomendasikan.

**Kata Kunci :** *Service Quality, ServiceExcellent, PMS (Performance Measurement System)*