ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

Oleh:

Tiara Novida Sandriana

ABSTRAK

Perbankan memainkan posisi penting dalam perekonomian suatu negara, sehingga mutu layanan menjadi elemen krusial dalam mempertahankan kepuasan dan kesetiaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai elemen yang berpengaruh terhadap mutu layanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Unit Pejaten Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data primer dari para responden. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah menilai mutu layanan BRI Unit Pejaten Barat baik hingga sangat memuaskan, dengan skor rata-rata yang lebih dari 3,50 pada lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*). Dimensi *Tangibles* dan *Empathy* memperoleh nilai tertinggi (*mean* = 3,65), yang menegaskan bahwa fasilitas fisik yang memadai serta sikap empati pegawai menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, *Responsiveness* memperoleh nilai terendah (*mean* = 3,565), mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan. Secara keseluruhan, mutu layanan di BRI Unit Pejaten Barat telah dianggap memuaskan, meskipun evaluasi yang terus-menerus dan penguatan pada beberapa aspek masih diperlukan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dalam sektor perbankan.

Kata Kunci: Perbankan, Mutu Layanan, Bank Rakyat Indonesia, SERVQUAL, Kepuasan Nasabah

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY AT PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

By:

Tiara Novida Sandriana

ABSTRACT

Banking plays a vital role in a country's economy, making service quality a crucial element in maintaining customer satisfaction and loyalty. This study aims to explore the various elements that influence service quality at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Pejaten Barat Unit. The method used in this study was a questionnaire survey, the primary tool for collecting primary data from respondents. The findings indicate that customers rate the service quality at BRI Pejaten Barat Unit as good to very satisfactory, with an average score of over 3.50 across the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance). The Tangibles and Empathy dimensions received the highest scores (mean=3.65), confirming that adequate physical facilities and empathetic employee attitudes are the most influential factors in customer satisfaction. Conversely, Responsiveness received the lowest score (mean = 3.565), indicating the need to improve the speed and accuracy of service. Overall, service quality at BRI Pejaten Barat Unit was deemed satisfactory, although ongoing evaluation and strengthening of several aspects are still needed to maintain a competitive advantage in the banking sector.

Keywords: Banking, Service Quality, Bank Rakyat Indonesia, SERVQUAL, Customer Satisfaction.