



Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Study kasus: Bank Mandiri)

Muhammad Rajiv Rahadian^{1✉}, Nova Pangastuti², Sepriandi Parningotan³

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Jalan Kramat Raya No.98, Jakarta Pusat, 10450, Jakarta, Indonesia^(1,2)

Fakultas Teknik, Politeknik Negeri Jakarta⁽³⁾

DOI: 10.31004/jutin.v7i4.36269

✉ Corresponding author:

[rajiprahadian@gmail.com]

Article Info

Abstrak

Kata kunci:
Jasa Pelayanan;
Kepuasan Pelanggan;
Metode Servqual;
Service Quality;

PT Bank Mandiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, asuransi, dan e-commerce. Penelitian ini menggunakan analisis faktor untuk mengolah data, di mana teknik ini digunakan untuk mengelompokkan indikator-indikator pengukuran dalam alat ukur kualitas layanan (Servqual) berdasarkan kedekatan masing-masing indikator yang diuji. Penelitian ini menggunakan SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap perusahaan jasa, yaitu: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Berwujud. Hasil perhitungan nilai gap per dimensi menunjukkan bahwa dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki nilai gap tertinggi sebesar 0,56, yang mengindikasikan bahwa dimensi ini sudah memenuhi harapan responden. Perhitungan nilai gap keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap keseluruhan adalah 1,74, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan keinginan responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengukur kualitas layanan di PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan menggunakan metode Service Quality menunjukkan bahwa nilai rata-rata kenyataan nasabah adalah 71,32 dan nilai rata-rata harapan nasabah adalah 69,58, sehingga didapatkan nilai gap positif sebesar 1,74 yang menunjukkan bahwa nasabah puas dengan layanan pengiriman PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda.

Keywords:
Service Quality;
Servqual Method;
Service Satisfaction;
Service Companies;

Abstract

PT Bank Mandiri is a company engaged in banking, insurance, and e-commerce. This study employs factor analysis to process the data, where this technique is

used to group measurement indicators in the service quality measurement tool (Servqual) based on the proximity of each tested indicator. This study uses SERVQUAL, which consists of five dimensions to measure customer satisfaction with service companies, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. The calculation of the gap value per dimension shows that the Responsiveness dimension has the highest gap value of 0.56, indicating that this dimension has met respondents' expectations. The overall gap calculation shows that the overall gap value is 1.74, which means that the quality of service provided by PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda fully meets the needs and desires of the respondents. Based on the results of the research conducted to measure the service quality at PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda, it can be concluded that the calculation results using the Service Quality method show that the average actual value of customers is 71.32 and the average expected value of customers is 69.58, resulting in a positive gap value of 1.74, which indicates that customers are satisfied with the services provided by PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda

1. INTRODUCTION

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan dan memperluas pasar. Pelayanan yang unggul dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dengan memperkuat hubungan baik dengan pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk bertahan dalam persaingan yang ketat (M Zaki A.N C Rakhmat, 2024).

Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu perusahaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya dengan menyediakan layanan yang berkualitas (Kurnia, et al, 2021). Kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari produk yang dihasilkan, tetapi juga dari aspek-aspek lain seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kehandalan dalam melayani pelanggan.

Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda memiliki visi dan misi untuk menjadi bank terpercaya dan terdepan dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi PT Bank Mandiri di Cabang Bekasi Juanda untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Sebenarnya pelayanan yang ditawarkan sangat beragam dan memiliki keunggulan tersendiri, seperti fasilitas yang dimiliki tetap terjaga dan selalu mengikuti perkembangan jaman, karyawan selalu melayani dengan ramah serta memberikan layanan dengan sigap, dan layanan bank Mandiri melayani secara mendalam dan mementingkan kebutuhan nasabah.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda

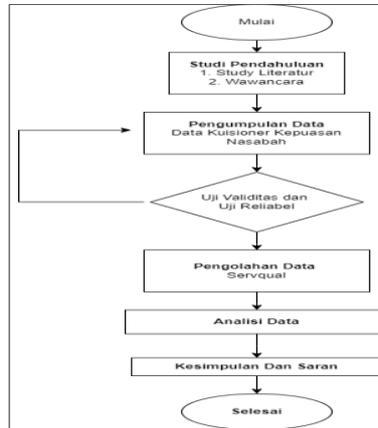
No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	250.000
2	2020	280.000
3	2021	260.000
4	2022	300.000
5	2023	270.000

Sumber: Bank Mandiri Cabang Juanda

Metode Servqual menggunakan pendekatan berbasis pengguna, yaitu menilai kualitas layanan secara kuantitatif menggunakan kuesioner yang mencakup dimensi kualitas layanan seperti berwujud (Tangibles), keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Penerapan metode Servqual bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan pengukuran statistik, sehingga mencapai tingkat kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah (Wibowo C Muflihah, 2022).

Oleh karena itu penulis bermaksud akan melaksanakan penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Bank Mandiri cabang Bekasi Juanda Menggunakan Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah dengan tujuan untuk akar permasalahan yang menjadi pemicu pada penurunan mutu pelayanan dengan menerapkan metode Servqual. Hal ini bertujuan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

2. METHODS



1. Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana peserta penelitian menjawab serangkaian pertanyaan tertulis. Kuesioner dapat diisi menggunakan skala Likert
2. Penelitian Kepustakaan (Library Research)
Dengan menggunakan berbagai sumber buku, dilakukan studi pustaka untuk mengumpulkan data dan informasi. Buku-buku tersebut menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis, menyusun kuesioner, dan melakukan diskusi teoritis.
3. Internet Research
Dalam mengatasi keterbatasan informasi yang diperoleh dari buku referensi dan literatur, penulis menggunakan teknologi untuk mendapatkan informasi terkini melalui internet. Penulis mengakses situs-situs terpercaya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, sehingga data yang didapat sesuai dengan perkembangan zaman.

3. RESULT AND DISCUSSION

1. Uji Data Penelitian.

Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun sebelum didistribusikan kepada responden, kuesioner dibuat berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), seperti *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Setiap 1 dimensi memiliki sejumlah pernyataan atribut, yaitu 5 pernyataan untuk *Tangible*, 2 pernyataan untuk *Reliability*, 3 pernyataan untuk *Responsiveness*, 2 pernyataan untuk *Assurance*, dan 3 pernyataan untuk *Empathy*. Kuesioner yang diberikan dalam penelitian ini mencakup dua jenis data: profil responden dan persepsi mereka terhadap kepuasan layanan, termasuk harapan dan pengalaman yang sebenarnya. Sebanyak 50 responden berpartisipasi dalam penelitian ini, dengan profil responden yang mencakup informasi tentang jenis kelamin, usia, dan pekerjaan mereka. Data lengkap mengenai responden yang diperoleh melalui kuesioner tersedia pada bagian berikutnya

Tabel 2 Informasi Data Diri Responden

No	Data Responden	Kategori	Jumlah
1	Jenis kelamin	Laki-laki	25

a. Hasil Uji Validitas Data Kuesioner

Uji validitas dapat dilakukan dengan menganalisis item, di mana nilai setiap item dikonfersikan dengan nilai total variabel (jumlah skor dari semua pertanyaan). Metode korelasi digunakan ialah *PearsonCorrelation*, yang memungkinkan kita menentukan sejauh mana item-item tersebut berkaitan dengan variabel keseluruhan. Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan *software* statistik SPSS, yang mempermudah proses analisis data dan memastikan akurasi hasil korelasi. Pertanyaan dalam item dianggap valid jika Nilai rhitung lebih besar dari tabel. Ini didasarkan pada nilai uji validitas berikut, dapat disimpulkan maka data yang dikumpulkan dari responden telah valid dan sama dengan kebutuhan penelitian. Jumlah total data adalah 50 responden dengan persentase validitas mencapai 100%. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa data tersebut tepat untuk digunakan dalam dari nilai total setiap pernyataan lebih besar dari pada nilai rtabel. Dalam penelitian ini, nilai rtabel sebesar 0,2787 didapatkan dari derajat kebebasan (df) sebesar 48 pada tingkat signifikansi uji 2 arah 0,05. Nilai df sebesar 48 didapatkan dengan mengurangi jumlah sampel (50) dengan 2. Berdasarkan kriteria ini, validitas dari setiap atribut dalam kuesioner dapat diketahui.

Tabel 3. Uji Validitas Data Hasil Kuesioner

No	Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
		Harapan	Kenyataan		
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
1	Tersedianya fasilitas penunjang kenyamanan pelanggan(kursi, televisi, AC, toilet, majalah dll)	0.559	0.629	0,2787	Valid
2	Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas di PT. Bank Mandiri	0.492	0.395	0,2787	Valid
3	Para karyawan kantor cabang PT. Bank Mandiri berpakaian bersih dan rapih	0.615	0.705	0,2787	Valid
4	Kondisi ruang tunggu pelanggan kantor cabang PT. Bank Mandiri bersih dan rapi	0.556	0.587	0,2787	Valid
5	Tampilan dan interior bangunan dikantor cabang PT. Bank Mandiri menarik dan mengikuti perkembangan zaman	0.686	0.644	0,2787	Valid
<i>Reliability (kehandalan)</i>					
1	Para Karyawan di PT.Bank Mandiri mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	0.490	0.648	0,2787	Valid
2	Para Karyawan PT. BankMandiri memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah	0.535	0.663	0,2787	Valid
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					

1	Apakah Karyawan PT.Bank Mandiri mampu melayani nasabah secara cepat	0.547	0.654	0,2787	Valid
2	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri mampu mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah	0.526	0.661	0,2787	Valid
3	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri cepat merespon nasabah yang datang dan memberikan informasi secara tepat	0.605	0.752	0,2787	Valid
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
1	Apakah Karyawan PT.Bank Mandiri ramah dan sopan dalam melayani nasabah	0.531	0.741	0,2787	Valid
2	Apakah karyawan PT. Bank Mandiri selalu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	0.521	0.645	0,2787	Valid
<i>Emphaty (Empati)</i>					
1	Para karyawan PT.Bank Mandiri selalu mengutamakan kepentingan nasabah	0.553	0.648	0,2787	Valid
2	Para karyawan PT. Bank Mandiri dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan nasabah	0.548	0.630	0,2787	Valid
3	Para karyawan memberikan perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	0.547	0.544	0,2787	Valid

Berdasarkan tabel 3 diatas, hasil Uji Validitas Data Kuesioner, setiap pernyataan menunjukkan nilai rhitung yang melebihi nilai rtabel. Hal ini mengindikasikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dianggap valid dan layak digunakan dalam proses penelitian berikutnya.

b. Uji Reliabilitas Data Kuesioner

Uji reliabilitas adalah evaluasi yang menggambarkan stabilitas dan konsistensi suatu instrumen pengukuran terhadap suatu konsep, memberikan indeks yang mengindikasikan seberapa dapat dipercayanya alat ukur tersebut. Berikut adalah hasil uji reliabilitas untuk kuesioner realitas.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	15

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner Kenyataan

Berdasarkan nilai *Output Reliability Statistics*, terdapat nilai *Cronbach's Alpha* dan jumlah item (*N of Items*). Hasil output menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,896, yang berarti hasil uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya, karena nilai α 0,896 lebih besar dari 0,6. Selain itu, hasil output juga menunjukkan bahwa jumlah item atau pernyataan yang diolah dalam uji reliabilitas ini adalah sebanyak 15 item.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	15

Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas Data Kuesioner

Berdasarkan *output Reliability Statistics*, terdapat *Cronbach's Alpha* dan *N of Items*. Dari hasil *output*, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah 0,836, sehingga hasil reliabilitas ini dianggap andal atau dapat dipercaya, karena nilai alpha 0,836 lebih besar dari 0,6. Selanjutnya, dalam hasil *output* tersebut terdapat *N of Items* yang menunjukkan jumlah Data dari pernyataan atau item yang disusun atau diproses dalam uji reliabilitas ini, yaitu sebanyak 15 item.

c. Analisis Gap

Langkah berikutnya setelah memastikan bahwa data tersebut valid dan reliabel adalah menghitung nilai *gap*. Menurut konsep kualitas, nilai *gap* adalah perbedaan antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan (ekspektasi). Metode untuk menghitung nilai *gap* adalah sebagai berikut:

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Dalam penelitian ini nilai *gap* dapat ditemukan dari nilai yang dipersepsikan - nilai yang diharapkan.

1) Perhitungan Nilai Gap Per Atribut Pertanyaan

Nilai *gap* per atribut pernyataan dihitung dengan mengurangi rata-rata nilai kuesioner kenyataan responden dari rata-rata nilai harapan responden. Perhitungan ini menunjukkan sejauh mana PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda telah memenuhi keinginan responden dalam hal pelayanan. Berikut adalah Tabel IV.3 Perhitungan Nilai *gap* Per Atribut Pernyataan.

Tabel 4. Perhitungan Nilai gap Per Atribut Pernyataan

No	Atribut	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
1	Tersedianya fasilitas penunjang kenyamanan pelanggan (kursi, televisi, AC, toilet, majalah dll)	4,76	4,7	0,06	Memenuhi Harapan
2	Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas di PT. Bank Mandiri	4,54	4,62	-0,08	Belum Memenuhi Harapan
3	Para karyawan kantor cabang PT. Bank Mandiri berpakaian bersih dan rapih	4,84	4,78	0,06	Memenuhi Harapan
4	Kondisi ruang tunggu pelanggan kantor cabang PT. Bank Mandiri bersih dan rapi	4,74	4,68	0,06	Memenuhi Harapan
5	Tampilan dan interior bangunan dikantor cabang PT. Bank Mandiri menarik dan mengikuti perkembangan zaman	4,74	4,66	0,08	Memenuhi Harapan

6	Para Karyawan di PT. Bank Mandiri mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	4,78	4,64	0,14	Memenuhi Harapan
7	Para Karyawan PT. Bank Mandiri memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah.	4,76	4,62	0,14	Memenuhi Harapan
8	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri mampu melayani nasabah secara cepat	4,68	4,46	0,22	Memenuhi Harapan
9	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri mampu mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah	4,74	4,54	0,20	Memenuhi Harapan
10	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri cepat merespon nasabah yang datang dan memberikan informasi secara tepat	4,7	4,56	0,14	Memenuhi Harapan
11	Apakah Karyawan PT. Bank Mandiri ramah dan sopan dalam melayani nasabah	4,86	4,7	0,16	Memenuhi Harapan
12	Apakah karyawan PT. Bank Mandiri selalu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	4,78	4,64	0,14	Memenuhi Harapan
13	Para karyawan PT. Bank Mandiri selalu mengutamakan kepentingan nasabah	4,78	4,64	0,14	Memenuhi Harapan
14	Para karyawan PT. Bank Mandiri dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan nasabah.	4,82	4,76	0,06	Memenuhi Harapan
15	Para karyawan memberikan perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	4,66	4,58	0,08	Memenuhi Harapan

Berdasarkan data perhitungan gap per atribut pernyataan dapat dikenali indikator-indikator kualitas layanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda. Indikator-indikator ini dapat diidentifikasi melalui hasil *gap* negatif pada seluruh indikator. Rata-rata keseluruhan indikator menunjukkan *gap* yang positif. Selain itu, ada satu indikator yang menunjukkan bahwa PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda mungkin tidak perlu memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, dengan nilai *gap* sebesar 0.116 Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan yang didapatkan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

2) Perhitungan Nilai gap Per Dimensi

Nilai *gap* per dimensi dihitung dengan mengurangi rata-rata nilai per dimensi pada nilai kuesioner kenyataan responden dari rata-rata nilai per dimensi pada kuesioner harapan responden. Perhitungan ini mengindikasikan sejauh mana PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda telah memenuhi kebutuhan dan preferensi responden dalam hal pelayanan. Nilai *gap* per dimensi juga memberikan gambaran mengenai tingkat kepentingan kelima dimensi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Perhitungan Nilai gap Per Dimensi

No	Atribut	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
1	Tersedianya fasilitas penunjang kenyamanan pelanggan (kursi, televisi, AC, toilet, majalah dll)	4,76	4,7		
2	Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas di PT. Bank Mandiri	4,54	4,62		Memenuhi Harapan
3	Para karyawan kantor cabang PT. Bank Mandiri berpakaian bersih dan rapih	4,84	4,78		
4	Kondisi ruang tunggu pelanggan kantor cabang PT. Bank Mandiri bersih dan rapih	4,74	4,68		
5	Tampilan dan interior bangunan dikantor cabang PT. Bank Mandiri menarik dan mengikut perkembangan zaman	4,74	4,66		
Jumlah		23,62	23,44	0,18	
<i>Reliability (kehandalan)</i>					
6	Para Karyawan di PT. Bank Mandiri mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	4,78	4,64		Memenuhi Harapan
7	Para Karyawan PT. Bank Mandiri memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah	4,76	4,62		
Jumlah		9,54	9,26	0,28	
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
8	Apakah Karyawan PT. BankMandiri mampu melayani nasabah secara cepat	4,68	4,46		Memenuhi Harapan
9	Apakah Karyawan PT. BankMandiri mampu mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah	4,74	4,54		
10	Apakah Karyawan PT. BankMandiri cepat merespon nasabah yang datang dan memberikan informasi secara tepat	4,7	4,56		
Jumlah		14,12	13,56	0,56	
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
11	Apakah Karyawan PT. BankMandiri ramah dan sopan dalam melayani nasabah	4,86	4,7		Memenuhi Harapan
12	Apakah karyawan PT. BankMandiri selalu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	4,78	4,64		
Jumlah		9,64	9,34	0,3	

Emphaty (Empati)			
13	Para karyawan PT. Bank Mandiri selalu mengutamakan kepentingan nasabah	4,78	4,64
14	Para karyawan PT. Bank Mandiri dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan nasabah	4,82	4,76
15	Para karyawan memberikan perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	4,66	4,58
Jumlah		14,26	13,98
		0,28	

Memenuhi Harapan

Berdasarkan Perhitungan Nilai *gap* PerDimensi, nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai *gap* tertinggi adalah daya tanggap (*Responsiveness*), hasil nilai *gap* nya sebesar 0,56. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) telah mencapai harapan responden.

3) Perhitungan Nilai *gap* Keseluruhan

Nilai *gap* keseluruhan dihitung dengan cara mengurangi rata-rata nilai pada setiap dimensi di kuesioner kenyataan dengan rata-rata nilai pada setiap dimensi di kuesioner harapan responden. Nilai *gap* keseluruhan ini mengindikasikan seberapa besar kontribusi kelima dimensi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah Tabel 4. Perhitungan Nilai *gap* Keseluruhan.

Tabel 6. Perhitungan Nilai *gap* Keseluruhan

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	23,62	23,44	0,18	Memenuhi Harapan
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	9,54	9,26	0,28	Memenuhi Harapan
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	14,12	13,56	0,56	Memenuhi Harapan
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	9,64	9,34	0,3	Memenuhi Harapan
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	14,26	13,98	0,28	Memenuhi Harapan
Jumlah		71,32	69,58	1,60	

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil penelitian mengenai Perhitungan Nilai *gap* Keseluruhan, didapatkan hasil bahwa nilai *gap* keseluruhan sebesar 1,60. Ini menunjukkan bahwa dengan nilai *gap* keseluruhan yang positif, kebutuhan dan keinginan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda sudah terpenuhi secara menyeluruh.

4. CONCLUSION

Berdasarkan Olah data di atas diperoleh Nilai Servqual dari 5 dimensi yaitu Dimensi Tangible untuk persepsi 23,62 sedangkan ekspektasi 23,44, dimensi Reliability untuk persepsi 9,54 sedangkan untuk ekspektasi 9,28, dimensi Responsiveness persepsi 14,12 sedangkan untuk ekspektasi 13,56, dimensi Assurance untuk persepsi 9,64 sedangkan untuk ekspektasi 9,34 dan dimensi Empathy untuk persepsi 14,26 sedangkan untuk ekspektasi 13,98.

Berdasarkan data analisis yang telah diolah, ditemukan nilai gap dimensi Tangible 0,18, dimensi Reliability 0,28, dimensi Responsiveness 0,56, dimensi Assurance 0,30, dan dimensi Empathy 0,28. Oleh karena itu, terdapat nilai gap dari setiap dimensi positif dan nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut sebesar 1,60 antara kenyataan dan harapan pelanggan, menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PT Bank Mandiri Cabang Bekasi Juanda

5. ACKNOWLEDGMENTS (Optional)

Penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penelitian ini. Bantuan dan dorongan mereka sangat berharga untuk mewujudkan penelitian ini. Terima kasih atas waktu, saran, dan bimbingan yang diberikan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat.

6. REFERENCES

- Fathimahhayati. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Issue 1).
- Gloriano. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*.
- Imas Rizky Amalia. (2021). *STRATEGI DIGITAL MARKETING LIVIN' BY MANDIRI DALAM MENINGKATKAN NASABAH (BANK MANDIRI YOGYAKARTA)*. <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227>
- Jaka nugraha. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*.
- Kurnia, I., Fithri, P., & Lumban Raja, V. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 18(2), 151–162.
- Muhammad Zaki An Naufal, & Rakhmat Ceha. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan dengan Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy (Studi Kasus: Instalasi Rawat Jalan RSUD Arjawinangun). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 67–76. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1975>
- Nagara, A. Y., Purnamawati, E., Suryadi, A., Pembangunan Nasional, U., & Timur Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, J. (2020). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ (STUDI KASUS PADA "CAFE XYZ). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 01).
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>