

ABSTRAK

Pengukuran Kinerja Pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP dengan Menggunakan *Bank Service Quality (BSQ) Index*

Oleh: Yeni Guspita Sari

Semakin banyaknya jumlah bank yang ada saat ini, perlu dilakukan analisis kinerja bank agar bank bisa meningkatkan kinerja mereka untuk bersaing dengan bank lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP. Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan Bank Service Quality (BSQ) Index. Jumlah item pertanyaan yang digunakan sebanyak 31 buah, sehingga sampel penelitian sebanyak 310 orang nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu UNP.

Hasil dari penelitian diperoleh 6 faktor yang dapat mewakili seluruh factor yang ada. Factor-faktor tersebut antara lain keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan; akses; harga; jaminan; empati; serta keefektifan. Berdasarkan hasil strandardized coefficient, diperoleh rangking berdasarkan tingkat kepentingan dalam pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP. Yaitu, item-item yang ada pada dimensi 1 memiliki tingkat kepentingan yang paling besar dibandingkan dengan item-item lainnya. Selanjutnya, ranking 2, rangking 3, rangking 4, rangking 5, dan rangking 6 secara berurutan berada pada dimensi 2, dimensi 3, dimensi 4, dimensi 5, dan ranking dimensi 6.

Terakhir, kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP yang diperoleh dari perhitungan BSQ Index yaitu bernilai 3,7. Artinya kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu UNP cukup baik. Hal ini juga berarti bahwa nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu UNP merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Pembantu UNP.