



NALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN PENILAIAN KINERJA LAYANAN 14000 SEBAGAI FASILITAS PENDUKUNG PELAYANAN BANK MANDIRI DALAM MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

Freddy Marpaung¹
E. Susy Suhendra²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma
2008

Jl. Margonda Raya 100 Depok
susys@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Tujuan utama dari penulisan Tugas Akhir ini, yakni untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa *call mandiri* (layanan kartu kredit) berdasarkan pada perbedaan harapan dan keinginan konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri.

Metode penelitian yang dipergunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik survei dan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data yang dibutuhkan. Pada penelitian ini, digunakan sampling acak sederhana dalam pemilihan sampel penelitiannya, penggunaan *software* SPSS dan Ms.Excel untuk pengolahan data kuesionernya, dan penggunaan grafik *importanceperformance* untuk penganalisaan data yang telah diolah sebelumnya.

Dari hasil pengolahan data, dihasilkan 2 faktor besar pelayanan dan 32 faktor pembagiannya yang telah diperinci dengan lebih mendetail. Pada hasil perhitungan tingkat kepentingan, penilaian tertinggi, item “mampu memberikan penjelasan dengan

baik” dan terendah, item “mengucapkan terimakasih kepada konsumen setelah selesai menunggu”; pada penilaian kinerja, nilai tertinggi, item “menawarkan bantuan lain kepada konsumen sebelum mengakhiri pembicaraan” dan terendah, item “kemampuan meredakan konsumen yang emosi. Sedangkan pada penilaian kinerja layanan *call mandiri* (kartu kredit) dan layanan *call mandiri* (perbankan) diperoleh 5 (lima) faktor dengan nilai berbeda, yaitu item kemampuan memperdalam atau menggali permasalahan konsumen, pengetahuan memadai terhadap produk layanan, berjanji untuk menindaklanjuti permasalahan atau permintaan yang belum tuntas, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan tidak mentransfer telepon (minta bantuan) ke staf lain. Berdasarkan pada penggunaan metode IPA, item yang perlu mendapatkan perhatian penting terdiri dari 9 faktor sedangkan yang perlu dipertahankan terdiri dari 8 faktor.

Kata kunci: *Sistem Pelayanan, Layanan 14000, Suara Konsumen, Metode IPA*