PRAKTIKA 7
POSISI JASA DALAM DIMENSI KUALITAS JASA

Posisi Pada Lima Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Zeithmal, Berry, dam Parasuraman ada lima dimensi yang dapat digunakan sebagai penentu kualitas jasa yaitu :

1. Reliability / Keandalan : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya, akurat, dan konsisten.
2. Responsivness / Daya Tanggap : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Assurance / Kepastian : Pengetahuan, Kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan
4. Emphaty : Kesediaan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian pribadi pada pelanggan.
5. Tangible / Berwujud : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Instruksi :

Saudara diminta untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan tanggapa konsumen terhadap kualitas jasa Bank BNI. Pilihlah 10 (sepuluh) orang responden yang pernah menggunaklan jasa BNI. Isilah identitas responden berikut ini berdasarkan wawancara dengan responden.

Identitas Responden	R1	R2	R3	R4	R5
Nama					
Usia					
Jenis Kelamin					
Penghasilan					
Pekerjaan					
Pendidikan					
Status Perkawinan					
Agama					
Suku					

Identitas Responden	R6	R7	R8	R9	R10
Nama					
Usia					
Jenis Kelamin					
Penghasilan					
Pekerjaan					
Pendidikan					
Status Perkawinan					
Agama					
Suku					

Isilah kolom-kolom tabel berikut dengan menggunakan rumus sesuai dengan hasil wawancara dengan responden. Kemudian buatlah pembahasan bagaimana penilaian responden mengenai kualitas jasa dari Bank BNI.

No.	Kualitas Jasa	1	2	3	4	5	Total
A	Kenyamanan Interior Bank BNI						
B	Kerapihan Seragam Karyawan Front Office						
C	Kemudahan Memperoleh *Informasi* dari Pegawai Bank						
D	Kemampuan Pegawai Bank untuk memenuhi kebutuhan setiap nasabah						
E	Kecepatan Pegawai dalam memproses Transaksi						
F	Daya Tanggap Customer Service dalam menangani keluhan nasabah						
G	Kemampuan Bank BNI dalam menjamin keamanan uang nasabah						
H	Waktu buka kas sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabah						
I	Keterampilan pegawai Bank BNI dalam melayani nasabah						
J	Keramahan pegawai Bank BNI dalam melayani nasabah						

Keterangan :

a. Skala penilaian antara 1 dan 5, dengan ketentuan sebagai berikut :

   1 : Sangat tidak nyaman / Sangat tidak mampu / Sangat tidak ramah dsb.

   2 : Tidak nyaman / Tidak mampu / Tidak ramah dsb.

   3 : Cukup nyaman / Cukup mampu / Cukup ramah dsb.

   4 : Nyaman / Mampu / Ramah dsb.

   5 : Sangat nyaman / Sangat mampu / Sangat ramah dsb.

b. Angka yang lebih besar menunjukkan penilaian yang lebih baik.

c. A & B = dimensi Tangible C & D = dimensi Empaty

   E & F = dimensi Responsiveness G & H = dimensi Reliability

   I & J = dimensi Assurance

Pembahasan :