

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terdapat perbedaan kualitas jasa menurut persepsi nasabah dan kinerja perusahaan BRI Syariah KC Jember. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Jumlah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni berjumlah 100 orang yang terdiri dari 50 karyawan BRI Syariah KC Jember dan 50 nasabah BRI Syariah KC Jember. Penggunaan dua subjek sampel yang berbeda ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa menurut persepsi karyawan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah uji *Mann-Whitney test* untuk menguji perbedaan perlakuan yang diberikan kepada objek penelitian dengan mempertimbangkan arah dan magnitude relatif perbedaan dari dua sampel berpasangan. Uji ini selain mempertimbangkan arah perbedaan juga mempertimbangkan besar perbedaan dengan cara mencari selisih perbedaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan daya tanggap antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Tidak ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember tidak ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Daya tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Keandalan)

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze there are differences in service quality according to customer perceptions and corporate performance BRI Syariah KC Jember. The population of this research is all employees and customers of BRI Syariah KC Jember. The total number of samples used in this study is 100 people consisting of 50 BRI Syariah Kember Jember employees and 50 BRI Syariah Kember Jember customers. The use of two different sample subjects aims to determine the quality of services according to the perception of employees and customers of BRI Syariah KC Jember. The data used in this study are primary and secondary data. The analytical tool used is the Mann-Whitney test to test the difference in treatment given to the research object by considering the direction and relative magnitude of the differences of the two paired samples. This test not only considers the direction of difference but also considers the difference by looking for the difference. The results showed that there was a difference in responsiveness between the company's performance and BRI Syariah KC Jember customers. There is no difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah Kember Jember customers. There is a difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah KC Jember customers. There is no difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah KC Jember customers. BRI Syariah KC Jember company and customer performance.

Keywords: Service Quality (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy Dan Reliability)