

ABSTRAK

SERVQUAL adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya yaitu dengan membandingkan antara persepsi dengan ekspektasi. *SERVQUAL* menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi *emphaty*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles*. *SIX SIGMA* merupakan suatu metode atau teknik pengendalian dan peningkatan kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan suatu pengukuran target *Sigma Quality Level*. Langkah-langkah *SIX SIGMA* adalah *Define(D)*, *Measure(M)*, *Analyze(A)*, *Improve(I)*, dan *Control(C)*. Metode *SERVQUAL - SIX SIGMA* bertujuan agar hasil pengukuran *SERVQUAL* yang dianalisis dapat diketahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan jika terjadi gap. Kombinasi tersebut merupakan upaya yang bisa dilakukan oleh industri jasa dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Dalam studi ini kesenjangan yang diukur adalah kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan yang sebenarnya. Berdasarkan hasil penelitian dengan obyek nasabah bank BRI unit Jatirogo, diperoleh hasil bahwa ada beberapa variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu kerapian pegawai di kantor, kemudahan dalam menjangkau atau mencapai lokasi, kemudahan nasabah dalam memahami penjelasan yang diberikan pegawai di kantor, waktu pelayanan yang tepat dan cepat serta proses pelayanan yang baik. Dan dari hasil analisis dengan metode *SIX SIGMA* menunjukkan bahwa level sigma pelayanan yang diberikan masih di bawah standart umum pelayanan yang ada.

Kata Kunci : *SERVQUAL*, Persepsi, Ekspektasi, Gap, *SIX SIGMA*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan