

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas layanan BPD Kaltim dengan menggunakan konsep PAKSERV. PAKSERV merupakan suatu konsep yang dikembangkan dari teori SERVQUAL untuk mengukur kualitas dari suatu layanan yang menganut budaya selain budaya barat. BPD Kaltim mewakili industri jasa dari sektor perbankan di Indonesia yang menganut budaya timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis rata-rata hitung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah kantor pusat BPD Kaltim yang digolongkan berdasarkan 4 produk utama BPD Kaltim, yaitu deposito, giro, tabungan, dan kredit. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 orang responden. Proporsi jumlah sampel adalah 2 orang responden merupakan nasabah produk deposito, 6 orang responden merupakan nasabah produk giro, 64 orang responden merupakan nasabah produk tabungan, dan 16 orang responden merupakan nasabah produk kredit.

Penelitian ini menunjukkan bahwa PAKSERV valid dan *reliable* bila diterapkan untuk mengukur kualitas layanan di Indonesia. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan BPD Kaltim dinilai berkualitas baik oleh para nasabah dengan nilai rata-rata total secara keseluruhan adalah 6,15. Dari keenam dimensi PAKSERV, dimensi dengan nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi *assurance* sedangkan dimensi dengan nilai rata-rata terendah adalah dimensi *reliability*.

Kata kunci: Kualitas Layanan, PAKSERV, BPD Kaltim

## **ABSTRACT**

*This study aims to describe BPD Kaltim's service quality based on PAKSERV concept. PAKSERV is a concept that developed from SERVQUAL theory to measure quality of service in non-Western culture. BPD Kaltim represents service industry from banking sector in Indonesia as Eastern culture country.*

*This study uses the quantitative approach and applies mean analysis method to analyze the data. The sample of the study is BPD Kaltim head office customers that grouped based on 4 core product of BPD Kaltim, they are deposit, demand deposit, saving, and loan. The number of sample used in this study is 88 respondents. The proportion of sample is 2 respondents who are the customer of deposit product, 6 respondents who are the customer of demand deposit product, 64 respondents who are the customer of saving product, and 16 respondents who are the customer of loan product.*

*This study shows that PAKSERV concept is valid and reliable if applied to measure service quality in Indonesia. The result of study also shows that BPD Kaltim has a high quality service on its customers perception with total mean at all is 6.15. From 6 dimensions of PAKSERV, assurance dimension has the highest mean while reliability dimension has the lowest mean.*

*Key words: Service Quality, PAKSERV, BPD Kaltim*