

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen kualitas layanan dalam meningkatkan daya saing dan market share produk tabungan pada Bank Rakyat Indonesia Regional 6 Jakarta 1. Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi salah satu faktor strategis yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penerapan manajemen kualitas layanan yang efektif menjadi sangat penting bagi bank dalam mempertahankan kepercayaan nasabah serta memperkuat posisi kompetitifnya di pasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian yang terdiri dari Regional Chief Executive Officer, Regional Head Management Layanan, serta nasabah tabungan. Selain itu, data juga diperoleh melalui studi dokumentasi dan kajian literatur yang relevan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan penerapan manajemen kualitas layanan dalam organisasi perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain kompetensi sumber daya manusia, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keamanan transaksi, kemudahan akses layanan, serta pengembangan layanan perbankan digital. Selain itu, transformasi digital juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi nasabah. Peningkatan kualitas layanan tersebut terbukti mampu memperkuat daya saing bank serta meningkatkan market share produk tabungan. Dengan demikian, penerapan manajemen kualitas layanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, memperkuat daya saing bank, serta mendukung pertumbuhan market share produk tabungan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *manajemen kualitas layanan, kepuasan nasabah, daya saing, layanan perbankan, transformasi digital, market share tabungan.*