

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan antara model jaringan kerja *Partnership branch* dengan jaringan kerja konvensional pada Bank XYZ. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan strategi perbankan dalam meningkatkan jangkauan layanan melalui kemitraan (*partnership*) serta tantangan dalam menjaga standar kualitas pelayanan yang sejalan dengan jaringan konvensional.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah dari kedua jenis jaringan kerja tersebut. Instrumen pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*. Selain itu, dilakukan analisis statistik untuk mengetahui perbedaan signifikan dalam persepsi kualitas layanan di antara kedua model jaringan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat Perbedaan Kualitas Layanan antara Partnership Branch dan Cabang Konvensional di Bank XYZ dari segi tangible, responsiveness, empathy, reliability, dan assurance. Kualitas Layanan terbukti berpengaruh terhadap kinerja Partnership Branch dan Cabang Konvensional di Bank XYZ. Temuan ini memberikan implikasi bahwa Bank XYZ harus mengembangkan strategi layanan yang berbeda untuk setiap model cabang guna mengoptimalkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partnership branch, Jaringan Konvensional, SERVQUAL, Perbankan.

