

ABSTRAKSI

Perusahaan ditekankan untuk selalu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan mengingat semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan. Faktor yang dirasakan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan diantaranya yaitu interaksi antar departemen, sistem informasi pemasaran dan pengamatan lingkungan. Dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan diharapkan kinerja perusahaan dapat lebih meningkat.

Penelitian ini ingin menguji apakah interaksi antar departemen, sistem informasi pemasaran dan pengamatan lingkungan berpengaruh terhadap kualitas layanan, serta bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM), dimana akan diuji 4 hipotesis yang telah disusun. Hasil komputasi untuk menguji model menunjukkan hasil yang dapat diterima dengan menggunakan goodness of fit yaitu : χ^2 (*Chi-Square*) = 99,002 ; GFI (*Goodness of Fit Index*) = 0,929 ; RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) = 0,034 ; TLI (*Tucker Lewis Index*) = 0,977, and CR (*Critical Ratio*) \geq 1,96.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan ada pengaruh yang positif antara interaksi antar departemen, sistem informasi pemasaran dan pengamatan lingkungan terhadap kualitas layanan dengan standard estimasi masing-masing sebesar 0,349; 0,368; 0,246. Demikian pula kualitas layanan secara nyata mempengaruhi kinerja perusahaan. Dengan standard estimasi sebesar 0,373. Sistem informasi pemasaran mempunyai pengaruh terbesar terhadap kualitas layanan.