

# **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI PT BANK BNI CABANG FATMAWATI DENGAN MENGGUNAKAN SOFTWARE SPSS 15**

**Heru Panji Utomo, Dessy Hutajulu ,SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan nasabah

Abstraksi :

Bank BNI merupakan bank yang patut dibanggakan akan ketersediaan fasilitas yang terlengkap dan teknologi informasi yang termuktahir dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan peningkatan pelayanan yang baik akan mempertahankan loyalitas nasabah yang berpengaruh terhadap posisi strategis perusahaan di bisnis perbankan. Kenyamanan dan kepuasan mempengaruhi kualitas dari pelayanan guna merebut nasabah dari bank-bank yang lain atau konsumen potensial, sehingga apa pun bentuk usahanya yang patut dikedepankan adalah pelayanan yang memuaskan. Dalam penulisan Ilmiah ini menjelaskan bahwa dari 50 responden yang telah mengisi kuesioner yang berjumlah 19 pertanyaan, responden menyatakan sangat puas dengan kualitas dari pelayanan dan fasilitas bank BNI cabang Fatmawati yang terdapat 35 responden menyatakan pelayanan Bank BNI dinilai baik, 9 responden menyatakan pelayanan Bank BNI dinilai sedang dan 6 responden menyatakan pelayanan Bank BNI dinilai buruk. Daftar Pustaka ( 2001 2008 )