

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT

Nia Namira, Izzati Amperaningrum. SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesamaannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Penulisan ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Cabang Daan Mogot. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi nasabah yang terdiri dari dimensi berwujud, kehandalan, koresponsifan, keyakinan, dan empati. Dengan analisis Chi Squer hitung dari seluruh dimensi sebesar 77,6618 lebih besar dari Chi Kuadrat table sebesar 31,4104. Sedangkan dari skala Likret didapatkan hasil bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama terhadap tata ruang interior dan eksterior ruangan dengan nilai sebesar 4,89.