

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA PERBANKAN PT. BANK MANDIRI CABANG KELAPA DUA DEPOK

Rina Agustine, Lies Handrijaningsih, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : bank & perbankan

Abstraksi :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan berjalan dengan baik. Bagi nasabah, mengetahui pelayanan suatu bank dapat membantu mengambil keputusan apakah bank tersebut dapat dipercaya atau tidak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan PT. Bank Mandiri cabang Kelapa Dua Depok. Dari hasil analisis chi square X^2 tabel = 26,296 lebih kecil daripada X^2 hitung = 184,9 maka keputusan yang didapat adalah tolak H_0 dan terima H_a yang artinya nasabah merasa puas terhadap pelayanan jasa perbankan yang diberikan PT. Bank Mandiri. Sedangkan dari hasil skala likert rata-rata dimensi tangible nasabah menyatakan puas sebesar 374,67 dari interval 340-419, dimensi reliability nasabah menyatakan puas sebesar 328 dari 260-339, dimensi responsiveness nasabah menyatakan puas sebesar 371 dari interval 340-419, dimensi assurance nasabah menyatakan puas sebesar 354,33 dari interval 340-419, dan dimensi empathy nasabah menyatakan cukup puas sebesar 332 dari interval 260-339. Secara keseluruhan dari kelima dimensi tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 352 yang dikategorikan puas dari interval 340-419.