

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN JASA PERBANKAN PT. BANK SULUT KANTOR CABANG JAKARTA

Robert E.W Rumondor, Lies Handrijaningsih SE.MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan nasabah

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 Sulut kantor cabang Jakarta. Dari hasil analisis dengan Skala Likert, dimensi Tangible bernilai rata-rata 353,33, dimensi Responsiveness bernilai rata-rata 315,67, dimensi Assurance bernilai rata-rata 349,67, dimensi Reliability bernilai rata-rata 343, dimensi Empathy bernilai rata-rata 338,33. Secara keseluruhan maka tingkat pelayanan perbankan Bank Sulut kantor cabang Jakarta memiliki rata-rata nilai pelayanan sebesar 340. Jadi secara umum tingkat pelayanan bank dengan penilaian dari dimensi tangible, responsiveness, assurance, reliability dan empathy adalah memuaskan nasabah. Sedang dengan analisis Chi Square diperoleh χ^2 hitung (4088,33) lebih besar dari χ^2 tabel (9,488) jadi H_0 ditolak yang artinya nasabah puas dengan pelayanan perbankan Bank Sulut kantor cabang Jakarta. Daftar Pustaka (1994-2008)