

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TAPLUS PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK, KANTOR LAYANAN NASABAH SUNGAI PINYUH

Muhammad Razibi (NIM 111310277)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan adalah terdiri dari: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), serta *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan prioritas pelayanan yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KLN Sungai Pinyuh dalam meningkatkan kepuasan nasabah Taplus.

Penelitian ini menggunakan metode survey, yakni teknik riset di mana informasi dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KLN Sungai Pinyuh. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik *purposive sampling*, dipilih sebanyak 100 orang yang akan dipakai sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa diagram kartesius. Analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0 for windows untuk mempermudah dalam mengolah dan menginterpretasi hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Dilihat dari tingkat umur 52,1% berusia antara 20-30 Tahun, dilihat dari tingkat pendidikan 84,4% lulusan SMA, dilihat dari pekerjaan 59,4% adalah wiraswasta, dilihat dari penghasilan per bulan 90,6% sebesar Rp. 1.100.000,00- Rp. 3.999.999,00 dan dilihat lamanya menjadi nasabah 52,1% sudah menjadi nasabah selama 2 Tahun dan 2) nilai kepuasan lebih besar dari pada nilai kepentingan. Artinya nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan Nasabah (KLN) Sungai Pinyuh sudah puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Nasabah, Kantor Layanan Nasabah, Bank Negara Indonesia.