

ABSTRAK

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANCA TANJUNG KARANG

Oleh

Natalia Margareta

Persaingan usaha diantara dunia perbankan membuat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tanjungkarang harus memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan nasabah, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan menjadi pelanggan yang setia. Perusahaan jasa yang ingin bertahan hidup dan berkembang harus mampu memberikan kualitas pelayanan jasa demi tercapainya kepuasan nasabah.

Masalah yang dihadapi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tanjungkarang adalah adanya keluhan yang berkaitan dengan pelayanan sehingga jumlah nasabah mengalami fluktuasi. Namun PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Tanjungkarang tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu permasalahan yang akan diangkat adalah :
“Apakah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tanjungkarang sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan”

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT BRI (Persero) Tbk Kanca Tanjung Karang, dengan menggunakan analisis kualitatif.

Natalia Margareta

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan lima determinan kualitas jasa, didapat kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tanjungkarang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari aspek bukti fisik (*tangible*) yaitu tempat parkir yang kurang luas, dan kehandalan (*reability*) yaitu kecepatan pelayanan yang diberikan belum memuaskan nasabah. Untuk pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, yaitu aspek empati (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), nasabah sudah merasa puas atas sikap empati karyawan, daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah, dan jaminan pelayanan yang diberikan karyawan.

Sebagai saran untuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kanca Tanjungkarang adalah untuk menunjang pelayanan dalam aspek kehandalan (*reability*) sebaiknya dapat terus ditingkatkan dengan menambah jumlah pegawai di bagian teller dan customer service agar kecepatan waktu pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi penumpukan antrian. Dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya perusahaan mengadakan program training standar layanan untuk para karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dan untuk menunjang pelayanan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) dapat menambahkan area parkir baru yang lebih luas dari sebelumnya, dan memperkerjakan petugas parkir di area parkir untuk mengatur kendaraan nasabah yang datang agar kendaraan yang parkir lebih teratur sehingga nasabah lebih merasa nyaman.