

Tidak sedikit orang yang bingung dalam memilih bank yang tepat. Maraknya iklan perbankan yang juga mensponsori beberapa acara di televisi membuat masyarakat awam bingung dimana mereka harus menabung. Banyak masyarakat terjebak pada tingkat suku bunga yang menggiurkan, fasilitas *phone banking* (layanan informasi perbankan melalui telepon genggam), serta layanan-layanan lain yang ditawarkan baik melalui media cetak ataupun elektronik yang banyak memberikan janji-janji kepada calon nasabahnya. Namun, mereka harus kecewa dengan hasil yang didapat, misalnya pada sebuah bank pemerintah terbesar, nasabah harus menunggu lebih dari setengah jam untuk menarik dana di kantor cabang yang berbeda dengan tempat nasabah tersebut membuat rekening. Meskipun mengaku sudah memberlakukan sistem perbankan *online*, ada beberapa teller bank tersebut tetap harus melakukan konfirmasi dengan cabang di tempat nasabah tersebut membuka rekening. Kualitas layanan di sebuah bank adalah indikator subyektif yang sulit diukur. Karena standar yang berbeda, pelayanan di bank-bank asing tentu berbeda dengan pelayanan bank-bank pemerintah. Umumnya, masalah pelayanan di sebuah bank terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) pada bank tersebut. Lebih lanjut, kualitas SDM ini terkait dengan profesionalitas yang merupakan faktor subyektif yang sulit untuk diukur dan memiliki banyak standar. Selain indikator-indikator tersebut yang penting diperhatikan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah sudah dilakukan sesuai dengan keinginan pelanggan/nasabah (Yulianto, 2003).

penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang beberapa dasar teori yang digunakan dalam memecahkan dan membahas masalah yang ada.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang dipakai oleh penulis serta kerangka pemecahan masalah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang diperoleh, pembahasan hasil dari output komputer serta interpretasi analisis yang sesuai dengan judul berdasarkan teori yang ada pada bab III.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian