

ABSTRAK

Semakin berkembangnya dunia usaha semakin meningkat pula persaingan antar perusahaan sejenis. Perusahaan jasa tidak luput dari persaingan yang semakin ketat. Bank-bank baru bermunculan, baik bank lama yang telah merger maupun bank lama yang semakin besar. Bank Pasar Bantul merupakan perusahaan daerah milik pemerintah kabupaten Bantul tak luput dari persaingan. Kepuasan konsumen menjadi salah satu kunci penting dalam suatu perusahaan jasa, karena dengan kepuasan yang dialami oleh konsumen, maka akan turut menentukan loyalitasnya sebagai konsumen sehingga perusahaan dapat berkembang dan maju. Kepuasan konsumen dapat diukur dari penilaian konsumen atas tingkat kepentingan atau harapan dan dibandingkan dengan penilaiannya akan kinerja perusahaan. Apabila kepentingan lebih besar dari kinerja maka dapat disimpulkan bahwa konsumen belum merasa puas, apabila kepentingan sama dengan kinerja maka dapat disimpulkan konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja lebih besar dari kepentingan maka konsumen akan merasa sangat puas. Yang menjadi permasalahan disini adalah apakah konsumen Bank Pasar Bantul sudah merasa puas akan kualitas pelayanannya serta bagaimana gap yang ada dan bagaimana posisi dari kualitas pelayanan Bank Pasar Bantul untuk kemudian diambil strategi agar dapat mengurangi gap yang ada dengan tujuan konsumen merasa lebih puas. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 105 responden yang merupakan nasabah Bank Pasar Bantul. Analisis yang digunakan adalah dengan perhitungan skor penilaian konsumen terhadap kinerja dan tingkat kepentingan, kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui pada kuadran apa suatu variabel untuk kemudian diambil strategi untuk meminimalkan gap. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih ada gap antara tingkat kepentingan dan kinerja serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Setelah mengetahui hasil penelitian maka Bank Pasar Bantul harus mengambil langkah-langkah atau strategi dengan segera agar gap yang dirasakan konsumen semakin kecil dan konsumen dapat merasa puas akan kualitas pelayanan dari Bank Pasar Bantul sehingga Bank Pasar Bantul dapat berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis.