

ABSTRAKSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT BRI, Tbk CABANG SUKOHARJO
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI
DIMENSI KUALITAS JASA

Eny Tri Hastuti
01 311 407

Dewasa ini perkembangan diberbagai sektor usaha sangat pesat, demikian juga perkembangan disektor perbankan. Berbagai cara diusahakan untuk menarik perhatian nasabah terlebih pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap bank yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan setiap nasabah. Mengingat akan pentingnya kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh setiap bank dalam mempengaruhi nasabahnya maka penulis melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo Terhadap Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Jasa ”.

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti mendapatkannya dengan cara survey dengan menggunakan instrument kuesioner yang diperkuat dengan pernyataan studi pustaka dan alat analisis yang digunakan adalah *metode importance – performance analysis* karena untuk mengetahui antara kinerja karyawan dan harapan nasabah apakah sudah sesuai dengan keinginan nasabah atau belum yang didukung dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memperkuat hasilnya.

Berdasarkan hasil penelitian, maka didapat kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo sudah dapat meningkatkan kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari tabel 4.14 bahwa kinerjaBRI melebihi harapan setiap nasabah sehingga dapat dikatakan bahwa hasil kinerja BRI sudah sesuai keinginan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo yang hasilnya adalah konsumen (nasabah) merasa puas dengan layanan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo.