

ABSTRAKS

DAVIT SUMARTO BUDIARGO. 19963216. ANALISIS KEPUASAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA BANK CENTRAL ASIA KCP SAWAH BESAR JAKARTA. Skripsi Jakarta.

Dunia bisnis perbankan mengalami kemajuan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan yang mengharuskan pelaku bisnis perbankan harus berbenah diri untuk memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini yang nantinya akan memungkinkan perusahaan dalam memahami harapan dan kebutuhan nasabah dalam jangka panjang sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan meningkatkan daya saing bagi pelaku bisnis perbankan.

Menyikapi hal diatas, salah satu upaya yang di lakukan BCA adalah dengan mengoptimalkan peranan frontliner sebagai duta bank dalam mempertahankan kesetiaan nasabah. Oleh karena itu skripsi ini bermaksud mengevaluasi peranan frontliner di BCA KCP Sawah Besar Jakarta dengan menggunakan metode servqual, (Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance). Untuk mengukur tingkat harapan dan kenyataan yang ada, dimana pengambilan data dengan menggunakan kuisioner sebagai alat mengumpulkan data primer, dengan 100 sample.

Dalam penelitian ini, lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di BCA cabang Sawah Besar Jakarta. Teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan skala Likert, dimana tingkat kepuasan dibagi dalam lima skala yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan sangat puas. Sehingga didapatkan hasil, bahwa tingkat harapan nasabah masih lebih tinggi dari kenyataan yang ada. Oleh karena itu perlu adanya pengkajian ulang tentang peningkatan layanan dan kepuasan nasabah, yang selama ini kurang dapat memenuhi tingkat harapan nasabah, sehingga berdampak pada tidak maksimalnya pencapaian kinerja kerja cabang.

Agar tercapai visi BCA sebagai bank dengan pelayanan terbaik (to be the best in service) dapat tercapai.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Nasabah, bank