

ABSTRAK

Skripsi ini Membahas bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT.Bank Rakyat Indonesia,Tbk Pusat yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas nasabah.Data di peroleh melalui survey dengan menyebarkan kuisioner.Teknik Pengambilan Sampel yang di gunakan adalah convenience sampling.Sedangkan alat analisis yang di gunakan adalah skala likert

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan terhadap nasabah secara umum masih biasa aja sedangkan untuk pemenuhan harapan nasabah sebesar 91,6% Angka yang belum mencapai 100% tersebut menunjukan bahwa kinerja pelayanan Bank Rakyat Indonesia,Tbk Pusat belum mampu memenuhi apa yang di harapkan oleh nasabah yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas nasabah.Untuk penelitian selanjutnya di sarankan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang lain (Seperti 7S dari Mc Kinsey) yang di analisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan,kualitas pelayanan,dan loyalitas nasabah

ABSTRACT

This thesis is Discusses how the level of customer satisfaction to service quality that is given by PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Centre which will further affect the loyalty customer. Data was obtained through a survey by distributing kuisioner. Teknik Sampling in use is the convenience sampling. whereas analysis tools used are Likert scale Results of hypothesis testing showed that the level of customer service performance in general is still commonly wrote while for the fulfillment of customer expectations of 91.6% figure that has not reached 100% indicates that the performance of Bank Rakyat Indonesia, Tbk Centre has not been able to meet what is expected by customers which will further affect the loyalty customer. For further research are suggested by using other indicators of quality of service (As of Mc Kinsey 7S), which were analyzed using a qualitative approach

Keywords: customer satisfaction, service quality, and customer loyalty