

ABSTRAKSI

DWIANA OKTAVIA PANCA SEKTI (44209120095)
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT. RABOBANK INTERNATIONAL INDONESIA (Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)
i-xii + 84 Halaman + 28 Gambar + 19 Tabel + 9 Lampiran + Riwayat hidup

Sebagai Bank yang memiliki tujuan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, diperlukan suatu gambaran mengenai analisa terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh *Frontliner* PT. Rabobank International Indonesia kepada para nasabahnya.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui analisa kualitas pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International Indonesia melalui lima dimensi pembentukan kualitas pelayanan yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Konsep yang digunakan dalam skripsi ini adalah konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Zeithaml yang mengelompokan lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa, yang dikutip pula oleh Philip Kotler.

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu survei dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, dalam hal ini nasabah di kantor cabang Raden Saleh.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa analisa terhadap pelayanan *frontliner* PT. Rabobank Internasional Indonesia memberikan hasil yang baik, karena dari kelima variable yang diteliti menghasilkan kontribusi yang signifikan. Hasil lainnya yang didapat berdasarkan pada penghitungan menggunakan SEM diperoleh hasil bahwa Dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang paling berkontribusi membentuk analisis terhadap kualitas pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International Indonesia. Dilihat dari hasil penelitian tersebut sebagian besar nasabah menilai bahwa kemampuan frontliner tentang pengetahuan dan informasi produk perbankan yang ditawarkan sudah baik. Namun dari keseluruhan variable yang diteliti dimensi *Reliability* merupakan dimensi terendah hal tersebut dapat dijadikan masukan agar PT. Rabobank international Indonesia dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terutama dalam penanganan masalah.