

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT NASABAH PT STANDARD CHARTERED BANK INDONESIA DI KANTOR CABANG SATRIO

PT. Standard Chartered Bank merupakan pelaku usaha bergerak bidang perbankan dan sudah memiliki banyak nasabah. Melihat kondisi lapangan dan siap bersaing dengan bank lainnya di Indonesia, agar usaha yang di jalankan tetap bisa maju salah satu strategi yang dilakukan PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio adalah dengan mengetahui dan memahami nasabah atau calon nasabah dengan mengerti akan kebutuhan nasabah sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis membuat pokok permasalahan sebagai berikut : Apakah dimensi *Service Quality* (*Responsiveness, Assurance, Tanggible, Emphaty, Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio?. Dari dimensi *Service Quality* manakah yang menjadi prioritas untuk dipertahankan dan menjadi prioritas diperbaiki/ditingkatkan?. Bagaimana bentuk perencanaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan di PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode serqual (*Service Quality*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam mempertahankan, diperbaiki/ditingkatkan pelayanan PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio.

Dari hasil penelitian, analisa dan interpestasi data adalah berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui ada 3 butir/indikator dimensi pelayanan yang menjadi prioritas untuk segera dilaksanakan karena belum sesuai dengan harapan pelanggan, ada 4 butir/indikator dimensi pelayanan prima perlu dipertahankan karena telah sesuai dengan harapan pelanggan, ada 6 butir/indikator dimensi pelayanan prima yang tidak harus segera dilaksanakan karena dinilai tidak perlu penting oleh nasabah, dan 2 butir/indikator yang berlebihan dilaksanakan.

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dikemukakan pada Bab V, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah telah dengan baik.