

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh PT Bank BNI Cabang Temanggung menurut persepsi nasabah berdasarkan perbedaan jangka waktu menjadi nasabah terhadap kinerja dan tingkat kepentingan yang dimiliki oleh bank.

Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang terbagi dalam lima dimensi jasa menurut Parasuraman et.al, yaitu, dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang sebelumnya telah teruji validitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif *One Way Anova*.

Pada kinerja yang terjadi diperoleh hasil bahwa dimensi *assurance*, nasabah dengan jangka waktu berbeda memiliki persepsi yang berbeda secara nyata. Hal ini berarti Bank BNI Cabang Temanggung telah melaksanakan kinerja sebagai bank yang dapat menyimpan aset para nasabahnya dengan aman.

Sedang pada tingkat kepentingan yang dimiliki oleh sebuah bank, pada dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty* menurut persepsi para nasabah dengan jangka waktu yang berbeda adalah penting. Pada dimensi *assurance*, nasabah menganggap sangat penting. Hal ini terlihat dari hasil signifikansinya yang sangat tinggi dari ketiga dimensi lainnya yang signifikan.

Ada keterkaitan antara kinerja yang terjadi dan tingkat kepentingan yang dimiliki oleh sebuah bank menurut persepsi nasabah dalam jangka waktu yang berbeda, yaitu pada dimensi *assurance*. Hal ini berarti bahwa kinerja bank sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang dipersepsikan oleh para nasabahnya.

Kata Kunci : Kinerja, Tingkat Kepentingan, Wujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

ABSTRACT

The objective of this research is to know service quality PT BNI Branch of Temanggung according to the perception of client based on the difference of period time became client toward the performance and the level of importance that have the bank.

The instrument is questionnaire that divided by 25 question in 5 quality dimension according Parasuraman et.al, that are tangibles, reliability, responsive, assurance, and empathy that was examined the validity. The technic of data analysis is descriptive analysis One Way Anova.

The result of performance can explain that assurance dimension, the client with the difference of period time has difference perception and real. It means that BNI Bank branch in Temanggung had been done the performance as bank that can save the client asset in safe.

For the level of importance that have by bank, for tangibles, responsiveness, and empathy according to perception of the client with difference of period time is importance. In assurance, the client assume very importance to has in bank. It can see from significant result is very high than the other significant dimension.

There is a relation between performance with level of importance that have by bank according the client perception with difference of period time, is assurance. It means that performance bank had been appropriate with the level of importance that assumed by the client.

Key Word : Performance, Importance, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.