



INTISARI

Analisis Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada PD BPR Bank Jogja

Oleh :

Ninda Puspita Dewi
15/380373/SV/08180

Kinerja BPR di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terus mengalami pertumbuhan. PD BPR Bank Jogja adalah salah satu BPR di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun, sehingga tentu banyak nasabah yang menyimpan dan meminjam dana di BPR tersebut. Perkembangan dan persaingan perbankan saat ini secara tidak langsung menuntut BPR untuk terus meningkatkan pelayanan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan faktor utama penentu kepuasan pelanggan. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan di PD BPR Bank Jogja. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di PD BPR Bank Jogja dengan metode pengambilan sampel secara acak (*simple random sampling*). Instrumen penelitian kuisioner menggunakan skala *likert*. Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan metode *Servqual*. Hasil dari analisis ini adalah masih belum terpenuhinya harapan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai kepuasan pada lima dimensi fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap yang bernilai negatif. Ini berarti dikategorikan nasabah belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada kelima dimensi pelayanan tersebut.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual*



ABSTRACT

Analysis of Assessment Customer's Towards PD BPR Bank Jogja Services

BPR performance in Yogyakarta Province continues to grow. PD BPR Bank Jogja is one of the BPRs in Yogyakarta Province which is developing from year to year, so certainly many people save and lend funds in the BPR. The development and competition indirectly demanded BPR to improve the services. Customer's assessment of service quality is the main factor determining customer satisfaction. The writing of this final task is aimed to know the perception of service quality in PD BPR Bank Jogja. The type of this research is quantitative descriptive by using primary data. The sample used in this research are customers in PD BPR Bank Jogja by random sampling (simple random sampling) Questionnaire research instrument using Likert scale. Testing the quality of data using validity test and reliability test. Analytical tools used are descriptive analysis and Servqual method. The result of this process is the expectation with the value of satisfaction on the five dimensions, physics, reliability, assurance, empathy, and responsiveness of the research conducted negative value with categorized customers are not satisfied the services that have been given, or need improvement. This means customer are not satisfied with the services that have been given, so it needs to be improved on the five dimensions of the service.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual Method