

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN CITRA PENSIUN:
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA
PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN), Tbk
KANTOR CABANG YOGYAKARTA 2015**

Oleh:

Aryanti Dwi Anggorowati
12/332714/SV/01429

Pertumbuhan perbankan semakin ketat seiring perdagangan bebas. Hal ini menjadi peranan penting suatu perusahaan terutama pada sektor perbankan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah agar tetap bertahan dan bersaing menguasai pangsa pasar. PT BTPN merupakan salah satu perusahaan perbankan yang ikut bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas dimensi kualitas pelayanan yang meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) pada Diagram Kartesius, mengetahui kepuasan nasabah produk Tabungan Citra Pensiun, dan mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah produk Tabungan Citra Pensiun pada PT BTPN KC Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah PT BTPN KC Yogyakarta yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampling yaitu *simple random sampling*. Analisis data menggunakan analisis tingkat kinerja dan harapan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan Diagram Kartesius, kecepatan dan efisiensi waktu karyawan dalam melayani setiap transaksi menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan oleh BTPN KC Yogyakarta. Nasabah berpuas hati dengan penampilan yang rapi dan sikap profesional yang ditunjukkan oleh karyawan setiap melayani nasabah tetapi BTPN KC Yogyakarta perlu memperbaiki keramahan karyawan ketika berhadapan dengan nasabah. Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja yang menunjukkan kualitas dibandingkan dengan tingkat ekspektasi/harapan yang menggambarkan kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kinerja maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh oleh nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

***THE SERVICE QUALITY ANALYSIS TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION RATE of CITRA RETIREMENT SAVINGS:
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) APPROACH at PT
NATIONAL RETIREMENT BANK (BTPN), Tbk
YOGYAKARTA BRANCH OFFICE 2015***

Aryanti Dwi Anggorowati
12/332714/SV/01429

The growth of banking business is increasingly strict over the free trade. It is becoming an important part of a company especially in the banking sector to maximise customer satisfaction through a variety of services that the customer wants in order to compete overwhelms the market share. PT BTPN banking company is one which competes in providing the best service for their customers. This research aims to know the priority dimensions of the quality of service which includes intangibles (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), guarantees (assurance), and empathy (empathy) on a Cartesian Diagram, knowing the customer satisfaction product CITRA RETIREMENT SAVINGS, Savings and knowing the quality of the services towards customer satisfaction rate CITRA RETIREMENT SAVINGS at PT BTPN KC. The sample used in this study is 100 customers of PT BTPN KC Yogyakarta that is conducted randomly by using the technique of taking sampling that is simple random sampling. Data analysis used analysis of performance levels and expectations with the approach of Importance Performance Analysis (IPA). In this research the type of data being used is the primary data and secondary data. Based on the Cartesian Diagram, the speed and efficiency of the time of employees in the service of each transaction is the top priority that needs to be improved by PT BTPN KC. Customer satisfied enough by the neat appearance and the professional attitude shown by the employees while serving the customer, but PT BTPN KC Yogyakarta needs to fix the hospitality of the employees when dealing with the customers. The results of the analysis of the quality of service to the customer's satisfaction as seen from the level of alignment of performance levels which indicates the quality compared to the level of expectations/hopes that describes the customer's satisfaction. The higher performance levels the higher levels of satisfaction obtained by the customer.

Key word: service quality, importance performance analysis, customers' satisfaction