

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ATM BCA DAN KEPUASAN NASABAH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan ATM BCA dan kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuisisioner dan wawancara untuk mengumpulkan informasi dari responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Teknik pemilihan responden menggunakan *purposive sampling*. Alat uji yang digunakan untuk perhitungan yaitu menggunakan *Microsoft Excel* yang disajikan dalam bentuk diagram.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas layanan ATM BCA yang meliputi Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsivness dan Kepuasan Nasabah menunjukkan bahwa adanya dampak positif yakni setiap kualitas layanan pada ATM BCA memuaskan.

Kata kunci: Kualitas Layanan ATM BCA, Kepuasan Nasabah.

ANALYSIS BCA ATM SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION

ABSTRACT

This research aims to analyze the BCA ATM service quality and customer satisfaction.

In this research the author using a questionnaire and interviews to collect information from respondents. The number of respondents in this study as many as 50 people. Respondent selection technique using purposive sampling. Test equipment used for the calculation that uses Microsoft Excel that is presented in the form of a diagram.

Based on the results of research and discussion of the influence of the quality of services that include ATM BCA Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, responsiveness against Customer Satisfaction indicates that the positive effect that every quality of service at ATM BCA satisfactory.

Keywords: *Quality of Service ATM BCA, Customer Satisfac*



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ATM BCA DAN KEPUASAN NASABAH
LINA PURWANINGSIH, Paramita Her Astuti.SE.,M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>