



## INTISARI

### **Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan PD BPR Bank Sleman Oleh Fita Rizqi Lailiyah**

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yg dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat memuaskan nasabahnya. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Nasabah terhadap pelayanan PD BPR Bank Sleman dan untuk mengetahui korelasi pelayanan berupa wujud fisik, pelayanan berupa keandalan, pelayanan berupa daya tanggap, pelayanan berupa jaminan, dan pelayanan berupa empati dengan persepsi Nasabah PD BPR Bank Sleman.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data primer. Ukuran sampel yang ditentukan sebanyak 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner langsung kepada Nasabah PD BPR Bank Sleman dengan metode pengambilan sampel secara acak. Alat ukur jawaban adalah dengan menggunakan skala *likert*. Pengujian kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan korelasi *spearman*.

Terdapat 3 kategori responden dalam penelitian ini, diantaranya adalah: responden berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), responden berdasarkan pekerjaan (pelajar/mahasiswa, wiraswasta, pegawai negeri, pegawai swasta, dan lain-lain) dan responden berdasarkan jasa yang digunakan (simpanan, pembiayaan, dan keduanya).

Hasil dari analisis deskriptif adalah terdapat nilai interpelasi skor, diantaranya adalah: pada pelayanan berupa wujud fisik sebesar 4,511, kehandalan sebesar 4,022, daya tanggap sebesar 3,833, jaminan sebesar 4,172, dan empati sebesar 3,919. Dari nilai tersebut membuktikan bahwa mayoritas Nasabah memberikan penilaian yang baik atau memberikan persepsi yang positif terhadap pelayanan PD BPR Bank Sleman.

Data primer yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas kemudian dianalisis menggunakan analisis korelasi *spearman*. Hasil dari analisis korelasi *spearman* adalah: korelasi antara pelayanan berupa wujud fisik dengan persepsi kepuasan Nasabah adalah sedang, korelasi antara pelayanan berupa kehandalan dengan persepsi kepuasan Nasabah adalah sedang, korelasi antara pelayanan berupa daya tanggap dengan persepsi kepuasan Nasabah adalah kuat, korelasi antara pelayanan berupa jaminan dengan persepsi kepuasan Nasabah adalah kuat, dan korelasi antara pelayanan berupa empati dengan persepsi kepuasan Nasabah adalah sedang.

Kata kunci: *Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan.*



## **ABSTRACT**

### ***Customer's Perception Towards PD BPR Bank Sleman's Service Fita Rizqi Lailiyah***

*Competition in today's business world is increasingly tight. It is also felt among business people in banking who are required to have a better quality of service so as to satisfy customers. The main determinant's factor of customer satisfaction is customer's perception towards services quality.*

*This research is aimed at understanding customer's perception towards PD BPR Bank Sleman's services and aimed at understanding correlation between that is tangibles service, reliability services, responsiveness services, assurance services, and emphaty services with the customers PD BPR Bank Sleman's perception.*

*The type of the research is descriptive quantitative using a primary data. The sizes of samples used are 60 respondents. Data collection method though direct questionnaire to PD BPR Bank Sleman's customer with random sampling methods. The measuring instrument is likert scale. The data quality testing by using validity test and reliability test. The analyzer used descriptive analysis and spearman correlation.*

*There are 3 categories of respondents in this research, there are: respondents based by gender (male and female), respondents based by jobs (student, entrepreneur, government employees, private employees, and others), and respondents based by service used (deposit, credit, and both of them).*

*The result of descriptive analysis, there is score interpelation value, there are: on tangibles service is 4,511, reliability is 4,022, responsiveness is 3,833, assurance is 4,172, and emphaty is 3,919. From this value, proving that majority of customers to give a good assessment or to give positive perceptions to PD BPR Bank Sleman's services.*

*The primary data that have met the test of validity and the test of reliability, and than using correlation spearman analysis. The result of correlation spearman there are: correlation between tangibles services with the perceptions of customer satisfaction is middle, correlation between reliability services with the perceptions of customer satisfaction is middle, correlation between responsiveness services with the perceptions of customer satisfaction is strong, correlation between assurance services with the perceptions of customer satisfaction is strong, and correlation between emphaty services with the perceptions of customer satisfaction is middle.*

**Keywords:** *Customer's Perseption, Services Quality.*