

INTISARI

Penelitian ini tentang analisis tingkat kepuasan nasabah dan kinerja terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Cabang Sumedang. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) menganalisis kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan PT. BPD Jawa Barat Cabang Sumedang terhadap kepuasan nasabah. (2) Menganalisis kesesuaian *importance* dan *performance* dari dimensi kualitas pelayanan PT. BPD Jawa Barat Cabang Sumedang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian melibatkan 150 orang koresponden yang merupakan nasabah aktif di PT. BPD Jawa Barat Cabang Sumedang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis *multiple regresi* dan *analisis importance-performance* (Parasuraman, 1988; Kotler dan Armstrong, 2003).

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan yaitu (1) Dimensi jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), wujud fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*) terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah. (2) Indeks kepuasan rata-rata nasabah Bank BPD Jawa Barat Cabang Sumedang sebesar 3,81, 3,75, 3,75, 3,74 pada dimensi-dimensi jaminan (*assurance*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi wujud fisik (*tangible*) dan yang terkecil rata-rata pada dimensi empati (*empathy*) sebesar 3,64. (3) Total rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,74, mengandung arti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah PT. BPD Jawa Barat Cabang Sumedang berada pada kategori puas. (4) Berdasarkan analisis *importance-performance* diperoleh hasil rata-rata nilai *importance-performance* adalah sebesar 3,73 dan 4,00.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dimensi kualitas jasa, *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*.

ABSTRACT

This research is about the analysis of the customer satisfaction and performance to service quality of PT. Bank Pembangunan Daerah West Java Branch Sumedang. Intention of this research is (1) to analyze service quality partially and simultaneous of PT. BPD West Java Branch Sumedang to customer satisfaction. (2) To analyze importance-performance conformity of PT. BPD West Java Branch Sumedang service quality dimension.

The sample used in observation involves 150 correspondents who represent active client of PT. BPD West Java Branch Sumedang. Analysis methods used in this research are multiple regression and importance-performance analysis (Parasuraman, 1988; Kotler and Armstrong, 2003).

According to the analysis, it comes to a conclusion that (1) dimensions of assurance responsiveness, tangible and empathy proved influence customer satisfaction. (2) The index of average customers satisfaction are 3,81, 3,75, 3,75, 3,74 for assurance, responsiveness, reliability, tangible and the lowest one is empathy with 3,64. (3) Total index of customer satisfaction is 3,74, that means service quality of PT. BPD West Java Branch Sumedang at satisfied category. (4) Based on importance-performance analysis, the average if importance-performance value are 3,73 and 4,00

Keyword: *Service, Customer's Satisfaction, Dimension of Service Quality, reliability, empathy, assurance, responsiveness, tangible.*