

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK**

Oleh :

Dewi Alya Febriyani

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian di Indonesia berkembang dengan begitu pesat sehingga menuntut perbankan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan dapat memuaskan nasabah salah satunya PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci utama sebuah perbankan dalam mencapai kesuksesan dan menumbuhkan keberhasilan perbankan . Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah . Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Bank BCA dengan 20 atribut kualitas layanan diidentifikasi dari indikator SERVQUAL (*Service quality*) yaitu (*Tengibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Bank BCA serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, IPA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK**

By :

Dewi Alya Febriyani

ABSTRACT

The development of the economy in Indonesia is growing so fast that it requires banks to further improve the quality of services and be able to satisfy customers, one of which is PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. Customer satisfaction is one of the main keys for a bank in achieving success and growing banking success. Therefore , research was conducted to determine the quality of service to customer satisfaction . The author distributes a questionnaire to 100 customers of Bank BCA with 20 service quality attributes identified from the SERVQUAL (Service quality) indicators, namely (Tengibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy) which are used to measure the quality of Bank BCA services and use the Importance Performance Analysis (IPA) method. to determine the level of importance and performance of service quality attributes.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, IPA