

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH THE BANK IN SOUTH JAKARTA

By

NURSILA NISA DEWI

Abstract

Effect of service quality on customer satisfaction with the Bank in South Jakarta. In this study sample was 100 respondents taken BNI teen or adult clients who are customers in South Jakarta. This study uses non-random sampling method because of the large population is not known for certain or any element of the population does not have the same probability to be sampled. Sampling method used was purposive sampling method. This study uses techniques Performance Analysis Important or Importance and performance analysis of customer satisfaction. Important Performance Analysis test is performed to measure the ratio between the level of customer satisfaction with the level of interest (customer expectations). The results showed that the majority of respondents said they were satisfied with the service of Bank BNI 46 South Jakarta. Most of the tested factors are in quadrant B is maintained so that the performance can be concluded that the high expectations of the majority of the respondents have been met. The results showed that there is a significant relationship between service quality on customer satisfaction this can be seen in quadrant B (keep achievement) showed the fulfillment of consumer expectations can create customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI DI WILAYAH JAKARTA SELATAN

Oleh

NURSILA NISA DEWI

Abstrak

Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank di wilayah Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 100 responden BNI nasabah remaja atau orang dewasa yang telah menjadi nasabah di wilayah Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penyempelan / non random sampling Karena besarnya populasi tidak diketahui secara pasti atau setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Metode sampel digunakan adalah metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik Important Performance Analysis atau analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja kepuasan pelanggan. Pengujian Important Performance Analysis dilakukan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat kepentingan (harapan nasabah). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan Bank BNI 46 wilayah Jakarta Selatan. Sebagian besar faktor yang diuji berada pada kuadran yaitu pertahankan prestasi sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan yang tinggi dari responden sebagian besar telah dapat dipenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hal ini dapat dilihat pada kuadran (pertahankan prestasi) menunjukkan pemenuhan harapan konsumen dapat menciptakan kepuasan pada konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah