

# **ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA BANK JASA JAKARTA KANTOR CABANG UTAMA TIANG BENDERA**

**IKA FITRIANI FRANSISKA BAGINDA, MARTANI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : bank & perbankan

Abstraksi :

Nasabah yang puas merupakan keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan nasabah adalah pertahanan yang paling baik untuk melawan saingan karena nasabah yang puas akan tetap setia dalam menggunakan produk bank. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan serta untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. Bank Jasa Jakarta sebagai salah satu bank umum, saat ini cukup bersaing ketat dengan bank-bank lainnya dalam pemenuhan kebutuhan nasabahnya. Selama penulis bekerja di Bank Jasa Jakarta penulis sering mendengar keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah Bank tersebut, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah dari segi pelayanan, fasilitas, dan produk. Adapun metode yang digunakan adalah metode Chi Square yang berdasarkan hasil penelitian dimana penulis memperoleh hasil yaitu responden menyatakan memuaskan karena lebih dari 50% yaitu sebesar 57,33% dari segi pelayanan, sedangkan dari segi fasilitas lebih dari 50% responden menyatakan kurang puas sebesar 76%, serta dari segi produk kurang dari 50% responden tepatnya sebesar 49,33% menyatakan memuaskan. Dengan  $\chi^2$  hitung (2112.27824) >  $\chi^2$  tabel (9.49) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka segi pelayanan, fasilitas, dan produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.