

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK (CABANG KOTA JAKARTA)

Erliansyah, Sriyanto, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : jasa

Abstraksi :

Nasabah yang puas akan pelayanan dari suatu bank adalah keunggulan yang tidak terkalahkan. Memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik melawan persaingan karena pelanggan yang puas akan tetap setia mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah-tengah persaingan untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat. PT BRI saat ini cukup bersaing ketat dengan bank-bank lain untuk mencari nasabah baru, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen dari beberapa dimensi. Adapun metode yang digunakan adalah metode Chi Square berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh dari 5 dimensi menyatakan χ^2 hitung > χ^2 tabel yaitu sebesar 41,07.