

## ABSTRAKSI

Judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan dan kepuasan Nasabah Tabungan BritAma Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang.**

Nama Penyusun : Nihal

NIM : D0G007020

Jurusan / Program Studi : D-III Pemasaran

---

---

Perekonomian menjadi salah satu kunci utama bagi berlangsungnya kehidupan bermasyarakat dan proses pengembangan ekonomi nasional secara keseluruhan. Perkembangan perekonomian yang semakin global menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis saat ini menimbulkan banyaknya persaingan, terutama perusahaan perbankan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian eksplanatory. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik pengambilan Puposive random sampling. Tehnik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner, interview, dan library research, sedangkan teknik pengolahan data pada penelitian ini dengan menggunakan teknik editing, coding, scoring, dan tabulating. Data yang didapat kemudian diolah dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang sudah baik dan tingkat kepuasannya tinggi. Dari pengujian korelasi *product moment* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang. Dari penelitian ini juga disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah terdapat keeratan hubungan, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $r$  sebesar 0,594. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pemalang diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pada fasilitas ATM, meningkatkan pelayanan di dalam ruang pelayanan, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan nasabah dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing  
Tanggal, Mei 2010

**Dra. Sri Suryoko, M.Si**  
NIP. 19570611 198303 2 001