

## ABSTRAKSI

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAHAPAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk CABANG PEMUDA SEMARANG  
Nama : ASTARI MADYARATRI  
NIM : D2D606012  
Jurusan/program studi : Ilmu Administrasi Bisnis/Strata I

---

---

Didorong oleh pulihnya permintaan pasar domestik, peningkatan di sektor ekspor komoditi, serta penurunan suku bunga, tahun 2010 merupakan tahun yang positif baik bagi perekonomian Indonesia maupun perbankan Nasional. Dalam bisnis perbankan peran nasabah sebagai penentu jalannya roda perekonomian, hal tersebut menyebabkan perlu bagi sebuah bank untuk menjaga kepuasan para nasabah agar terus loyal. Tingkat kepuasan nasabah dapat terus dijaga dan ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dari bank tersebut. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah apakah sudah terjadi kesesuaian antara harapan dan kinerja dari kualitas pelayanan PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Pemuda Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja dari kualitas pelayanan PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Pemuda Semarang.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tahapan Bank Central Asia Cabang Pemuda Semarang sejumlah 71.835 nasabah di tahun terakhir pengumpulan data yaitu tahun 2008, dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil : Dari dimensi bukti fisik nasabah menyatakan kurang puas. Dari dimensi keandalan nasabah menyatakan cukup puas. Dari dimensi daya tanggap nasabah menyatakan cukup puas. Dari dimensi empati nasabah menyatakan sangat puas. Dari dimensi jaminan nasabah menyatakan cukup puas.

Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain : Pelayanan lebih baik dengan memberikan pelatihan kepada karyawan (*personal trainees*) atau pelatihan yang dapat mendukung dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas pelayanan.

Disetujui oleh Dosen Pembimbing I

Drs. Handoyo Djoko Waluyo, MSi  
NIP : 19580117 198710 1 001