

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**(Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk  
Cabang Weleri – Kendal)**

**NAMA : WALIYUL AMIRI BAEHAQI**

NIM : L2H 000 730

PEMBIMBING I : Ir. HARYO SANTOSO, MM

PEMBIMBING II : ZAENAL FANANI, ST

**ABSTRAKSI**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan pelayanan perbankan juga tidak terlepas dari aspek-aspek pelayanan yang menuntut kualitas pelayanan dari semua pihak penyelenggara jasa perbankan (pihak manajemen, staf, dan karyawan). Dalam menghadapi persaingan bisnis jasa perbankan, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumennya, dalam hal ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk cabang Weleri.

Adanya keluhan dari nasabah yang harusnya bisa membuat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk cabang Weleri lebih meningkatkan kinerjanya. Peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan melalui peningkatan sumber daya manusia yang langsung berhubungan dengan nasabah. Peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan pada semua karyawan, khususnya pada petugas front liner yang merupakan ujung tombak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk di garda depan langsung berhubungan dengan nasabah.

Berdasarkan keluhan-keluhan yang timbul dari para konsumen, maka penulis berusaha untuk melakukan analisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dengan menggunakan Importance Performance Analisis (IPA) dan model kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

**Kata Kunci** : Front Liner, Importance Performance Analisis