

ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEBUTUHAN NASABAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBKCABANG PARAKAN

Nama : Febria Nur Rahmah
NIM : L2H 006 025

ABSTRAK

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 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. Di wilayah Parakan sebagian besar masyarakat menggunakan jasa layanan BRI karena BRI merupakan bank yang paling lama berdiri di wilayah Parakan dan masyarakat telah mempercayakan pelayanan perbankkannya terhadap BRI. Seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan, di wilayah Parakan sendiri ada beberapa bank lain diantaranya Bank Danamon, BCA, LippoBank dan banyak pula bank perkreditan lainnya atau sering disebut BPR. Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap 30 nasabah dihasilkan bahwa 21 nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BRI cabang Parakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kebutuhan nasabah dan bagaimana hubungan faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah BRI cabang Parakan dalam rangka menghadapi persaingan bank-bank yang ada di Parakan dan sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI cabang Parakan. Dengan menggunakan rumus Slovin dihasilkan 98 nasabah yang dijadikan sampel. Analisa faktor-faktor kebutuhan nasabah dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah akan menggunakan analisis faktor dan analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 10 faktor kebutuhan nasabah yaitu Kondisi BRI, Fasilitas, Kemudahan pelayanan, Keamanan, Hadiah, Tingkat Bunga, Komitmen Pelayanan, Pelayanan Pegawai, Lokasi dan Keramahan Pegawai. Dengan menggunakan analisis regresi dapat diketahui bahwa secara bersama-sama faktor-faktor kebutuhan nasabah dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 19.5% dan secara parsial faktor-faktor kebutuhan nasabah yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan adalah faktor fasilitas dan kondisi BRI.

Kata Kunci : Faktor Kebutuhan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Analisis Faktor dan Analisis Regresi