

## ABSTRAKSI

**Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PD.  
BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali**  
**Nama : Dyah Kusuma Anggarani**  
**NIM : D2D306010**  
**Jurusan : Administrasi Bisnis**

---

Adanya pepatah yang menyebutkan bahwa “Konsumen adalah Raja” tampaknya memang benar – benar berlaku. Konsumen, dalam hal ini adalah nasabah, diperlakukan layaknya seorang raja yang benar – benar dimanja dan dilayani sebagai akibat dari persaingan perbankan yang kian hari kian tajam. Hal ini seolah ‘memaksa’ perusahaan untuk berlomba – lomba mencari cara demi mempertahankan, menambah serta merebut hati masyarakat agar menjatuhkan pilihan pada bank tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah masih adanya keluhan nasabah yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa *guidance question* untuk memperoleh data dari pihak perusahaan, observasi untuk mengamati salah satu atribut dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, sedangkan untuk memperoleh data dari 98 responden dengan menggunakan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental random sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisa data yang digunakan adalah *Importance- Performance Analysis* atau analisis perhitungan rata – rata untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis perhitungan rata – rata, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum, nasabah merasa cukup puas atas kinerja pelaksanaan pelayanan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, sedangkan nilai rata – rata kinerja perusahaan dari masing – masing dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Nilai rata – rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi bukti langsung adalah 3,57 yang berarti nasabah merasa cukup puas pada dimensi ini.
2. Nilai rata – rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi keandalan adalah 3,57 yang berarti nasabah merasa cukup puas pada dimensi ini.
3. Nilai rata – rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi daya tanggap adalah 3,45 yang berarti nasabah merasa kurang puas pada dimensi ini.
4. Nilai rata – rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi jaminan adalah 4,29 yang berarti nasabah merasa sangat puas pada dimensi ini.
5. Nilai rata – rata kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi empati adalah 3,76 yang berarti nasabah merasa cukup puas pada dimensi ini.

Dari hasil penelitian ini disarankan pada pihak manajemen agar memperbaiki pelayanan yang dirasa penting oleh nasabah tapi masih kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan yaitu :

1. Pengelolaan tempat parkir.  
Perlu mengatur atau memperluas tempat parkir terutama lahan parkir untuk sepeda motor.
2. Kondisi fasilitas pendukung seperti toilet dan mushola.  
Perlu memperhatikan kebersihan kamar mandi dan mushola yang ada.
3. Sistem penanganan antrian.  
Perlu menggunakan sistem nomor antrian digital pada setiap transaksi.
4. Kemampuan petugas bank dalam menyelesaikan keluhan nasabah.  
Perlu mengadakan pelatihan atau *training* pada karyawan – karyawan bank berkaitan dengan cara menghadapi keluhan – keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
5. Nasabah dilayani dengan segera oleh petugas bank.  
Perlu menambah jumlah karyawan terutama karyawan di bagian teller untuk mempercepat proses transaksi sehingga tidak membuat nasabah menunggu lebih lama.