

ABSTRAK

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Kota Padang

Oleh: Novella Mustika

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tabing Kota Padang. Memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang telah mengunjungi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tabing Kota Padang. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan pendekatan *Acidental sampling*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Untuk mengukur pelayanan dapat dilihat dari sudut dimensi layanan, yaitu: dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap tingkatan kinerja dan harapan pada kualitas layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tabing Kota Padang. Nilai rata-rata SERVQUAL dari lima dimensi tersebut adalah 0.39 yang menunjukkan keseluruhan kualitas layanan dari setiap dimensi dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.