

ABSTRAK

Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Nagari Cabang Lubuk Alung

Oleh: Rahmadi Surya Nasution

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. PT Bank Nagari Cabang Lubuk Alung bergerak dalam bidang pelayanan jasa untuk masyarakat, untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Nagari Cabang Lubuk Alung sangat diperhatikan dalam memenuhi pelayanan yang diberikan. PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung memiliki masalah dalam pelayanan yang diberikan kurang baik, kemampuan para pegawai yang kurang tanggap dalam melayani keluhan para pengguna jasa, Pemasalahan yang akan diteliti adalah “Persepsi Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Nagari Cabang Lubuk Alung yang ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti fisik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung. Metode pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 50 responden pengguna jasa PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung dengan pengolahan data menggunakan tingkat capaian responden (TCR).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Realiability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Nagari Cabang Lubuk Alung. yang menunjukkan keseluruhan kualitas layanan dari setiap dimensi dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.