

## ABSTRAK

### **Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat**

**Oleh: Ardina Safitri**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya komplain dari nasabah PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adanya komplain tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah PT. Jasa raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat menurun. Dengan melihat masalah yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan nasabah dengan didukung kualitas pelayanan yang meliputi 5 variabel; *Tangible* (bukti fisik), *Realiability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian).

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang telah mengunjungi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan pendekatan *Acidental sampling*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Berdasarkan pembahasan yang ada, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat dalam kategori tinggi. Dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Realiability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). Dengan nilai SERVQUAL sebesar 0.17 yang menunjukkan keseluruhan kualitas layanan dari setiap dimensi dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.