

ABSTRAK

Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Produk Deposito Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat di Cabang Painan

Oleh: Saraswati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan produk deposito pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat di Cabang Painan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah data nasabah pada tahun tahun 2016 pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan yang berjumlah 26.078 orang, sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik sampel.

Berdasarkan hasil yang dapat dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empathy (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*), kualitas pelayanan deposito pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Painan memperoleh skor rata-rata 69,15 dengan nilai TCR 70,94%. Dengan penilaian tertinggi pada bukti fisik, dan skor terendah pada keandalan.