

## **ABSTRAK**

### **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *SMS Banking* Bank Nagari Cabang Bukittinggi**

**Oleh: Cindy**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan produk *SMS Banking* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat di Cabang Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah data nasabah pada tahun 2016 dan 2017 pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Bukittinggi yang berjumlah 617 orang, sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil yang dapat dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empathy (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*), kualitas pelayanan *SMS Banking* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Bukittinggi memperoleh skor rata-rata 3,38 dengan nilai TCR 67,7%. Dengan penilaian tertinggi pada bukti fisik, dan skor terendah pada keandalan.