

ABSTRAK

Popit Putri/14134083 : Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman
Pembimbing Tugas Akhir : Armiati, S.Pd M.Pd

Tugas akhir yang memuat judul “Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”. Dari judul diatas dapat dilihat bahwa masalah utama yang muncul adalah Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari. Untuk mengukur persepsi nasabah atas kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut dimensi *tangibles (bukti fisik)*, *empathy (empati)*, *Reliability (kehandalan)* *Responsiveness (Daya tanggap)*, dan *Assurance (jaminan)*.

Penelitian ini dilakukan pada bulan November – Desember 2017. Penelitian ini bertemat di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari yang beralamat di Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari tahun 2016 yang berjumlah 4.886 nasabah. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah analisis deskriptif