

ABSTRAK

Gusti Purnama Sari/1109213 : Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang.

Dosen Pembimbing : Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang serta dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank sendiri, baik sebagai masukan, pengetahuan, atau bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode jenis kualitatif, dimana tujuan penelitian merupakan pengoperasian, menjelaskan, dan menggambarkan, berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari cabang Padang Panjang.

Data yang dikumpulkan berupa data angket tentang kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Padang Panjang. Data yang terkumpul dianalisis dengan prosedur verifikasi data dan menghitung jawaban. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi *service quality* yaitu *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dapat memberikan kesimpulan bahwa kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan.