ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya.

Oleh : Dwi Hervira Putri/2012

Tujuan Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang agar setiap pembaca dapat mengetahui serta mengerti bagaimana kualitas pelayanan kepada nasabah yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang serta dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank sendiri, baik sebagai masukan, pengetahuan, atau bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di Bank Nagari ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode statistik kualitatif dimana tujuan penelitian merupakan pengoperasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.

Selain observasi secara langsung, penulis juga menggunakan studi kepustakaan sebagai landasan teori dan mengajukan wawancara kepada nasabah sebagai pengguna langsung jasa perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang mempunyai standar dan prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy dan tangibles* dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang sudah cukup baik serta sudah sesuai dengan standar pelayanan.