

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
CABANG PEMBANTU SIMPANG HARU PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII) Sebagai Salah  
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh**

**INNIS SYANIAH**

58116/ 2010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2013**

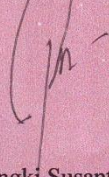
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN  
DAERAH CABANG PEMBANTU SIMPANG HARU PADANG**

Nama : Innis Syaniah  
NIM/TM : 58116/2010  
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2013

Diketahui Oleh,  
Ketua Program Diploma III



Perengki Susanto, SE, M.Sc  
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir



Rini Sarianti, SE, M.Si  
NIP. 19650306 199001 2 001

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

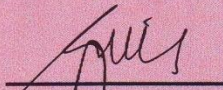
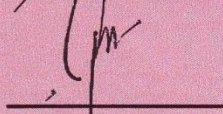
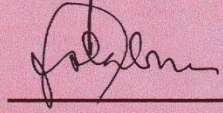
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN  
DAERAH CABANG PEMBANTU SIMPANG HARU PADANG**

Nama : Innis Syaniah  
NIM/TM : 58116/2010  
Program studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Padang

**Padang, Agustus 2013**

**Tim Penguji**

<b>Nama</b>		<b>Tanda tangan</b>
<b>Rini Sarianti, SE, M.Si</b>	<b>(Ketua)</b>	
<b>Perengki Susanto, SE, M.Sc</b>	<b>(Anggota)</b>	
<b>Gesit Thabrani, SE, M.T</b>	<b>(Anggota)</b>	

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Innis Syaniah  
Thn. Masuk/NIM : 2010/ 58116  
Tempat/tgl. Lahir : Silaping Pasaman Barat, 01 November 1991  
Program Studi : Manajemen Perdagangan Diploma III  
Keahlian : Manajemen Kewirausahaan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. Polonia I No 12 Air Tawar Timur Padang  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah  
Cabang Pembantu Simpang Haru Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Juli 2013

Yang menyatakan,



Innis Syaniah  
NIM. 58116

## ABSTRAK

**Innis Syaniah/ 58116 : Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang**

**Pembimbing : Rini Sarianti,SE,M.Si**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dengan mempertimbangkan antara harapan (*ekspektasi*) yang diinginkan nasabah dengan yang dirasakan (*persepsi*) oleh nasabah. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 30 responden yang menggunakan jasa Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penulis menggunakan data langsung dari perusahaan tersebut terkait dengan objek penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya memperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kualitas pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa: dimensi kualitas layanan dalam indikator keandalan, jaminan dan empati nasabah merasakan kepuasan atas kualitas layanan tersebut, namun dimensi kualitas layanan daya tanggap dan bukti fisik mengalami ketidakpuasan, tidak sesuai dengan yang dirasakan oleh nasabah. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena besarnya harapan yang diinginkan nasabah daripada yang dirasakan nasabah atas kualitas layanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah- Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi syarat kelulusan Diploma III pada program sudi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan, motivasi, arahan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.Dr. Yunia Wardi. Drs., Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNP.
2. Bapak Perengki Susanto, S.E. M.Sc. selaku ketua Program Diploma III.
3. Ibu Rini Sarianti selaku pembimbing TA yang dengan bijaksana dan penuh kesabaran memberikan pengarahan kepada penulis
4. Bapak Gesit Thabrani, SE. MT selaku dosen pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama perkuliahan

5. Bapak Irmed Mourbas, SH, MM selaku karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru yang telah memberikan izin kepada penuli untuk melakukan penelitian
6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai yang telah memberikan dukungan semangat, dan doa kepada saya.
7. Teman seperjuangan yang memberikan masukan dan motivasi dalam menyelesaikan makalah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan memerlukan banyak perbaikan. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan, kritik dan saran yang telah diberikan menjadi catatan positif bagi penulis.

Padang, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Bank .....	8
2.1.1 Ruang Lingkup Kegiatan Bank.....	8
2.2 Jasa .....	14
2.2.1 Karakteristik Jasa .....	15
2.2.2 Kategori Bauran Jasa .....	16
2.2.3 Kualitas Jasa.....	17
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21

3.4 Definisi Operasional .....	24
3.5 Teknik Analisis Data .....	26

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Perusahaan .....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat .....	28
4.1.2 Sejarah Singkat bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang .....	30
4.1.3 Visi, Misi dan Motto Bank Pembangunan Daerah.....	31
4.1.4 Lokasi .....	31
4.1.5 Struktur Organisasi .....	32
4.1.6 Ruang Lingkup Kegiatan .....	42
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden .....	46
4.2.2 Hasil Pengolahan data .....	50
4.2.3 Perhitungan Nilai SERVQUAL .....	53

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1:</b> Contoh Cara Nasabah Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa .....	18
<b>Tabel 4.1:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
<b>Tabel 4.2:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
<b>Tabel 4.3:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	42
<b>Tabel 4.4:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	43
<b>Tabel 4.5:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	44
<b>Tabel 4.6:</b> Kerakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	44
<b>Tabel 4.7:</b> Nilai Rata- Rata Persepsi Nasabah .....	50
<b>Tabel 4.8:</b> Nilai Rata- Rata Ekspektasi Nasabah .....	52
<b>Tabel 4.9:</b> Hasil Perhitungan Skor SERVQUAL Secara Keseluruhan .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1:</b> Kinerja Kegiatan Bank Sebagai Lembaga Keuangan .....	14
<b>Gambar 4.1:</b> Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Secara Keseluruhan .....	31
<b>Gambar 4.1:</b> Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

<b>Lampiran 1:</b> Tabulasi Perhitungan Data Penelitian.....	63
<b>Lampiran 2:</b> Kousioner Analisis Kualitas pelayanan Pada Bank Pembangunan Daerah Cabang pembantu simpang Haru Padang .....	65
<b>Lampiran 3:</b> Surat Observasi .....	71
<b>Lampiran 4:</b> Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	72
<b>Lampiran 5:</b> Daftar Riwayat Hidup .....	73

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan salah satu perusahaan yang sangat berfokus pada pelayanan. Hal ini disebabkan karena produk yang dihasilkan sebuah bank adalah berupa jasa dan bukan berbentuk barang. Dengan demikian pelayanan yang diberikan sebuah bank kepada nasabah sangat tergantung pada fasilitas pelayanan yang ditunjukkannya. Oleh karena itu setiap bank yang ada, akan bersaing untuk meningkatkan kualitas dan fasilitas pelayanan kepada para nasabah. Dengan demikian kepuasan nasabah bank sangat rentan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka.

Kepuasan nasabah dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu nasabah dengan nasabah lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan,

pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

Usaha perbankan tidak dapat dipisahkan dari penjualan produk, pelayanan dan fasilitas pendukung. Dengan semakin banyaknya usaha perbankan menimbulkan persaingan antar usaha sejenis, sehingga memungkinkan tiap- tiap usaha perbankan tersebut untuk saling bersaing dibidang usahanya masing- masing. Menurut Kotler & Keller (2009: 52) “Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan memiliki 5 dimensi yaitu: *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Ketanggapan, *Assurance* / Jaminan, dan *Emphaty* / Empati dan *Tangibles* / Bukti fisik”.

Sebagai gambaran permasalahan- permasalahan kelima dimensi tentang

1. Keandalan, disaat nasabah yang menggunakan layanan telepon banking menelpon karyawan bagian customer service, karyawan berjanji akan menelpon kembali, karena pada saat itu komputer sedang digunakan untuk memproses data nasabah, namun ketika komputer sudah selesai memproses data nasabah karyawan tersebut tidak menelpon kembali
2. Data tanggap, karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang pembantu Simpang Haru mau memberikan informasi mengenai prosedur yang nasabah ingin ketahui, misalnya ada nasabah yang ingin mengetahui apa kelebihan menabung pada tabungan sikoci, karyawan memberikan brosur nya sebaiknya

karyawan juga menjelaskannya secara lisan agar nasabah lebih memahami dan lebih puas dengan penjelasan tersebut

3. Jaminan, disaat nasabah ingin mencairkan cek, maka harus antri dengan nasabah yang ingin memprint rekening, membuat tabungan baru dan lain sebagainya, kemudian antri lagi agar dapat diberikan ke bagian teller, ini salah satu yang membuat proses jadi berbelit- belit, nasabah ingin agar ada karyawan yang melayani nasabah yang ingin mencairkan cek, permohonan deposito dan karyawan tersebut yang langsung memberikan ke bagian teller.
4. Empati, bila menghadapi masalah tidak semua pejabat bank PT. Bank Pembangunan Daerah berwenang mudah untuk dihubungi, apalagi pada saat libur, misalnya kartu ATM nasabah yang tertelan mesin ATM, nasabah dapat mengurusnya pada saat hari kerja
5. bukti fisik, beberapa bukti fisik yang dapat kita lihat adalah lokasi parkir yang sangat sempit sehingga menyulitkan nasabah untuk parkir ketika akan melakukan transaksi, apa lagi bagi nasabah yang mengendarai mobil. Gedung yang dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan daerah Cabang pembantu Simpang Haru juga sempit dengan jumlah nasabah yang cukup banyak.

Salah satu usaha perbankan yang mengutamakan kualitas pelayanan adalah PT. Bank Pembangunan Daerah. PT. Bank Pembangunan Daerah merupakan Bank pemerintah daerah Sumatera Barat, kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah terletak di daerah Pengambiran, cabang utamanya terletak di jalan pemuda dan mempunyai cabang di berbagai Kabupaten dan Kota yang ada di Sumatera Barat. Diantaranya PT. Bank Pembangunan

Daerah Capem Simpang Haru Padang. Bank Cabang Pembantu Simpang Haru saat ini memiliki 15 orang karyawan yang terdiri dari satu orang pimpinan, satu orang wakil pimpinan, tiga orang analisis kredit, satu orang Administrasi dan umum, satu orang *customer service*, tiga orang *teller*, dua orang administrasi kredit, satu orang pramuwisma, satu orang supir, satu orang satpam dan satu orang *office boy*, dan memiliki 1075 nasabah.

Pemberian fasilitas oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Capem Simpang Haru merupakan upaya untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya usaha perbankan, agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga tidak pindah ke pesaing lain.

Pada perkembangannya, peranan dan kegiatan PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru terus mengalami peningkatan kearah yang lebih. Perkembangan kearah yang lebih baik yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru adalah penambahan fasilitas- fasilitas bagi karyawan bank berupa penambahan sebuah komputer untuk karyawan bagian customer service sehingga memudahkan nasabah yang ingin membuka tabungan baru dan lain sebagainya yang bersangkutan dengan customer service. Hal ini dilakukan agar mampu menarik minat masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank dan pada akhirnya akan mampu meningkatkan jumlah dana pihak ketiga yang dihimpun oleh bank.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru kurang baik, tidak profesional,

terlebih lagi dengan fasilitas pendukung yang kurang baik juga, misalnya antrian yang sangat panjang pada saat menunggu giliran untuk melakukan transaksi, lokasi parkir yang kurang luas sehingga nasabah kesulitan untuk memarkirkan mobilnya ketika akan melakukan transaksi, gedung kurang besar untuk ukuran bank yang mempunyai banyak nasabah, dan masalah-masalah yang lainnya, hal ini dapat membuat nasabah beralih ke pesaing usaha sejenis lainnya. Pemberian fasilitas dan pelayanan yang baik oleh suatu perusahaan akan menjadi nilai yang sangat berarti bagi perusahaan tersebut. Nasabah akan memandang harga sebagai hal kedua, apabila nilai pelayanan yang diterima memiliki kualitas yang tinggi dan baik.

Perusahaan saat ini tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi lebih menekankan kepada pemberi fasilitas dan layanan yang memuaskan kepada nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang prima dan tepat akan membangun citra baik di mata nasabah, dan akan memberikan nilai tambah untuk mengurangi kegiatan pemasaran sehingga berakibat baik untuk peningkatan nilai jual perusahaan itu sendiri.

Adapun arti pentingnya pelayanan bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru adalah agar para nasabah tidak berpindah ataupun berpaling kepada pesaing usaha sejenis lainnya. Untuk itu penulis terdorong untuk mengkaji dan mengambil judul tentang, “**Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalahnya sebagai berikut: Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan pada PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang diwujudkan dalam Tugas Akhir ini adalah Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan pada PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi atau manfaat ke berbagai pihak, antara lain :

### **1. Bagi Penulis**

Tugas Akhir ini merupakan implementasi dari teori yang telah didapatkan semasa perkuliahan di Universitas Negeri Padang, sekaligus untuk menambah dan mengembangkan ilmu yang tidak penulis dapatkan dibangku kuliah, dan juga sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma III di Universitas Negeri Padang.

2. Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru

Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru untuk lebih menyempurnakan kinerja karyawan bank sehingga lebih berkonsentrasi kepada kepuasan nasabah

3. Bagi Pembaca

Tugas Akhir ini bisa digunakan sebagai tambahan sumber informasi bagi pihak yang berkompeten terhadap masalah yang dibahas, sekaligus laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan ilmiah

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil pembahasan kualitas pelayanan yang disajikan pada bab empat dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru belum optimal secara keseluruhan dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Ada beberapa dimensi- dimensi yang dapat dijadikan sebagai standar layanan yang diberikan kepada nasabah yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.
2. Dari analisis yang dilakukan bahwa dimensi daya tanggap dan bukti fisik yang diberikan kepada nasabah belum memuaskan nasabah, seperti area parkir yang dimiliki oleh Bank kurang luas untuk ukuran bank yang memiliki nasabah yang cukup banyak.
3. Dimensi yang paling memuaskan diantara dimensi- dimensi yang lain adalah dimensi jaminan sehingga nasabah merasa yakin untuk menyalurkan dananya ke bank tersebut.

### **5.2 Saran**

Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang haru

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank dalam dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah. Dan dilihat dari hasil olahan data yang dilakukan

untuk pernyataan dengan kategori yang kurang memuaskan dan memiliki Skor SERVQUAL paling rendah adalah dimensi daya tanggap dan bukti fisik dapat disarankan untuk dimensi daya tanggap perusahaan agar dapat menambah karyawan khusus melayani nasabah yang ingin mencairkan cek, buka deposito baru, buka giro atau pun ingin mencairkannya sehingga nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut akan mendapat pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat. Dan untuk dimensi bukti fisik perusahaan memiliki lokasi parkir yang lumayan sempit untuk perusahaan yang memiliki nasabah yang lumayan banyak. Sebaiknya perusahaan juga memperhatikan hal tersebut, sehingga nasabah merasa nyaman saat ingin melakukan transaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

Fandy, Tjiptono. dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Kasmir. Edisi 2012. *Dasar- Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kotler, philip dan Kevin lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*.

Bank Nagari, PT. (2010). “ *Profil Bank Nagari*”. Padang. PT Bank Nagari

[www.bankpembangunandaerahsumaterabarat.co.id](http://www.bankpembangunandaerahsumaterabarat.co.id)

Sugiyono. 2010.” *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*”. Bandung. Afabela