

**PENILAIAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN NASABAH
PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**NITA LESTARI
18134075**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

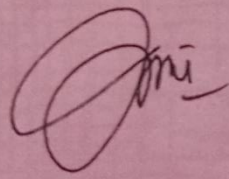
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK
NAGARI CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nita Lestari
BP/NIM : 18134075
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2021

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph. D.
NIP. 19751209199903 2 001

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Perangki Susanto, SE, M.Sc, Ph. D.
NIP. 19810404200501 1 002


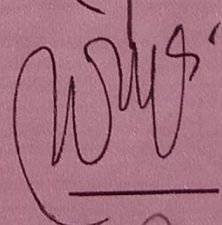
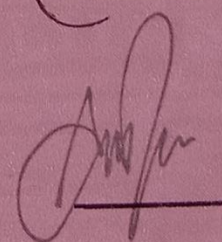
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nita Lestari
BP/NIM : 18134075
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Agustus 2021

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua	Perengki Susanto, SE, M.Sc. Ph. D	
2. Anggota 1	Whyosi Septrizola, SE, MM	
3. Anggota 2	Arief Maulana, SE, MM	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nita Lestari
Tahun Masuk /NIM : 2018/18134075
Tempat/Tgl. Lahir : Tamiang Ampalu/ 22 Maret 1999
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Keahlian : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Enggang Raya, No.1 B, Air Tawar Barat, Padang Utara
Judul Tugas : **Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank**
Nagari **Cabang Pembantu Universitas Negeri 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 diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis 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 ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah surat 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 saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2021
Yang Menyatakan



Nita Lestari
NIM.18134075

ABSTRAK

**Nita Lestari : Penilaian Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Nagari
Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.**

Pembimbing : Perengki Susanto, S.E, M.Sc, Ph.D

Perkembangan bisnis perbankan di Kota Padang saat ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi, hal ini bisa ditandai dengan bertambahnya jumlah bank konvensional yang beroperasi, kejadian ini semakin menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan dari masing-masing bank tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui mana diantara kelima faktor tersebut, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), kepastian (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangible*) yang paling berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, dan Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, yaitu para nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi ke lapangan (kuesioner) dengan menggunakan *skala likert*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai dimensi kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penulis dapat menyimpulkan bahwa skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,962 dengan tingkat capaian responden (TCR) 79,44% yang berarti kualitas pelayanan bank nagari cabang pembantu Universitas Negeri Padang berada dalam kategori tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.”**

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan kali ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada: Bapak Perengki Susanto, S.E, M.Sc, Ph.D yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasehat kepada penulis dalam berbagai hal yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Whyosi Septrizola, SE, M.M dan Bapak Arief Maulana, SE, M.M selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
3. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ak,CA,Ph.D. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

4. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Tenaga Kependidikan Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi kepada penulis baik moril maupun materil serta doanya kepada penulis.
7. Para teman-teman seperjuangan Myttra Bunda, Intan Permatasari, Noviandri, Yesa Syafrianti, Velinda, Regina Velia Putri, Mutiah yang telah memberikan dorongan dan semangat agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir .
8. Semua pihak yang telah turut membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih ada kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian ke depannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan. Aamin

Padang, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Konsep Jasa	8
B. Kualitas Pelayanan	10
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	24
A. Bentuk Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Rancangan Penelitian	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Instrumen Penelitian.....	30
F. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Konsep Perusahaan	37
1. Sejarah Perusahaan	37
2. Visi Misi Perusahaan	38
3. Logo Perusahaan.....	39

4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel I. Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang Tahun 2020	4
Tabel 2. Pengukuran Skala Likert	31
Tabel 3. Uji Coba Validitas	32
Tabel 4. Uji Coba Reliabilitas	34
Tabel 5. Distribusi Pelayanan Berdasarkan Keandalan	42
Tabel 6. Distribusi Pelayanan Berdasarkan Ketanggapan	44
Tabel 7. Distribusi Pelayanan Berdasarkan Kepastian	46
Tabel 8. Distribusi Pelayanan Berdasarkan Empati	48
Tabel 9. Distribusi Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik	50
Tabel 10. Data Rata-Rata Indikator Kepuasan Nasabah	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan	40
Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permintaan Data	58
Lampiran 2. Rekomendasi Penelitian	59
Lampiran 3. Data Tabulasi Hasil Penelitian	60
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	67
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	70

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini terutama di Kota Padang membuat persaingan semakin ketat dan selalu berlomba-lomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba serta meningkatkan citra perusahaan. Salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, oleh karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perusahaan.

Untuk melayani nasabah dengan menggunakan pelayanan terbaik tentu sangat sulit. Oleh karena dalam setiap pelayanannya, bank tidak secara keseluruhan melakukan pelayanan tanpa kesalahan. Banyak sekali faktor yang mempengaruhi hal tersebut, misalnya kesalahan dari sumber daya manusia, kesalahan produk, maupun kesalahan-kesalahan yang bersifat non-teknis. Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh pelayanan bank yang mengiringi produk utama perusahaan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan layanan, dan lain-lain di samping produk utama yang mereka inginkan.

Salah satu bank yang ada di Kota Padang adalah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. Ketika nasabah telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya dari Bank Nagari Cabang

Pembantu Universitas Negeri Padang, maka semakin baik tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap bank tersebut, sehingga bank dapat mempertahankan hubungan baik dengan setiap nasabahnya.

Jika nasabah mendapatkan pelayanan yang kurang sesuai dengan keinginannya, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah dan ini juga berdampak buruk pada kondisi Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka pelayanan tersebut dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Setiap perusahaan pasti selalu menginginkan yang terbaik terhadap setiap pelanggannya. Salah satu yang menjadi keinginan pelanggan adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan tersebut bisa dikatakan berupa suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu perusahaan/suatu pihak kepada pihak lain.

PT. Bank Nagari merupakan bank yang modalnya dimiliki oleh pemerintah daerah dan bergerak dalam bidang bisnis jasa perbankan. Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang merupakan salah satu bank yang bekerja sama dengan Universitas Negeri Padang dalam membantu transaksi pembayaran uang kuliah mahasiswa. Transaksi yang dilakukan Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang ini tidak hanya untuk pembayaran uang kuliah saja, tetapi juga membantu pemberian gaji pegawai negeri.

Oleh karena itu, kinerja dari Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang menjadi salah satu hal yang perlu dijaga. Namun dalam beberapa tahun terakhir, ada beberapa pendapat para nasabah mengenai layanan bank yang mengalami sedikit masalah. Nasabah mulai merasa pelayanan bank sudah kurang baik, terutama dalam hal fasilitas yang disediakan, pelayanan sebagian petugas bank yang kurang ramah dan bangunan bank yang kurang luas.

Keunggulan bank nagari cabang pembantu Universitas Negeri Padang ini, yaitu terletak di tempat yang strategis, sangat efektif, dan efisien dalam membantu kegiatan mahasiswa, sehingga aktivitas perkuliahan juga dapat berjalan dengan lancar. Manfaat Bank Nagari, yaitu: dapat menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat, menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang efisien dalam kegiatan ekonomi, menciptakan uang melalui penyaluran kredit dan investasi, menyediakan jasa-jasa pengelolaan dana dan perwalian amanat kepada individu dan perusahaan, menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional, memberikan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga, serta menawarkan jasa-jasa keuangan lain, misalnya: kartu kredit, ATM, dan lain-lain.

Daya tarik nasabah terhadap Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang dilihat berdasarkan dimensi keandalan cukup baik, karena petugas mempunyai kemampuan untuk melayani setiap kebutuhan nasabahnya. Sehingga bank tersebut selalu ramai, karena perannya sangat

membantu kegiatan perkuliahan setiap mahasiswa pada umumnya. Setiap mahasiswa Universitas Negeri Padang sangat merasa senang dengan keberadaan Bank Nagari yang berada di daerah kampus.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang pada Januari-Desember 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	121 Orang
2	Februari	183 Orang
3	Maret	135 Orang
4	April	35 Orang
5	Mei	34 Orang
6	Juni	49 Orang
7	Juli	66 Orang
8	Agustus	60 Orang
9	September	124 Orang
10	Oktober	1699 Orang
11	November	74 Orang
12	Desember	7417 Orang
Jumlah		9.997 Orang

Sumber: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, Tahun 2020.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan terletak pada dimensi kualitas pelayanan yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, yaitu: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Pelayanan sebagian customer service yang lambat, antrian nasabah yang berjalan kurang cepat akibat kurangnya jumlah teller, fasilitas kantor yang masih kurang lengkap, kondisi bangunan yang sempit, sehingga sering terjadi persenggolan antara nasabah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat dilihat bahwa jika kualitas pelayanan di suatu perusahaan tidak dapat dilakukan dengan baik,

maka akan muncul persepsi yang tidak baik pula oleh para nasabah yang nantinya dapat menurunkan tingkat minat nasabah. oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penilaian Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*)?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi empati (*empaty*)?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi wujud fisik (*tangibles*)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi empati (*empaty*).
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan dimensi wujud fisik (*tangibles*).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, baik bersifat teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu membawa kontribusi positif untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran tentang dimensi kualitas pelayanan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan masukan objektif tentang cara memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang akan mempengaruhi kepuasan setiap nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan perusahaan kedepan agar dapat lebih bersaing dan terus berkembang.
- c. Penulis dapat memperoleh pengalaman meneliti dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam kenyataan sesungguhnya di lapangan, dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diolah pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa terdapat lima indikator dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan yang ada pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan keandalan, dalam keadaan sangat baik dilihat berdasarkan cara petugas yang selalu andal dalam setiap melayani nasabah.

2. Dimensi Ketanggapan (*responsive*)

Kualitas pelayanan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan ketanggapan berada dalam keadaan baik, dapat dilihat dari cara petugas mengatasi masalah nasabah dan memberikan solusi terbaik kepada nasabah.

3. kepastian (*assurance*)

Kualitas pelayanan nasabah pada bank tersebut berdasarkan dimensi kepastian dikategorikan baik, hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan perusahaan atau petugas dapat memberikan janji yang pasti sehingga nasabah merasa terjamin untuk menggunakan jasa bank kembali.

4. Berdasarkan dimensi empati (*empaty*)

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tersebut dapat dikatakan berada dalam keadaan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pendapat nasabah terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati dengan persentase cukup tinggi. tetapi meskipun begitu Bank Nagari harus selalu meningkatkan dan mempertahankannya lagi untuk kemajuan bank kedepannya.

5. Berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan yang ada pada bank cukup baik, tetapi dimensi ini mempunyai nilai yang paling rendah dibandingkan dengan yang lain. Pendapat nasabah mengenai keadaan kualitas pelayanan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang berdasarkan bukti fisik mempunyai nilai terendah dan ini dapat dilihat pada keadaan bank yang kurang luas.

B. Saran

Dari hasil penelitian di atas, maka saran yang dapat diberikan penulis bagi pihak terkait maupun pengembangan-pengembangan penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Dimensi Keandalan

Kepada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, supaya lebih meningkatkan kemampuannya lagi dalam menangani setiap proses rekonsiliasi nasabah.

2. Dimensi Jaminan

Kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, supaya harus meningkatkan kemampuan pelayanan dalam memberikan jaminan yaitu, seperti selalu dapat menjawab segala pertanyaan dari nasabah. memberikan rasa aman pada setiap transaksi yang mereka lakukan.

3. Dimensi Ketanggapan

Kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, berkaitan dengan dimensi ketanggapan supaya harus terus menerus meningkatkan pelayanan yang tepat waktu dan teliti lagi, supaya tidak terjadi persepsi yang buruk oleh nasabah.

4. Dimensi Bukti Fisik

Kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, harus berupaya menyediakan ruang tunggu cukup dan nyaman, serta memberikan fasilitas-fasilitas yang lengkap yang mendukung setiap kebutuhan nasabahnya.

5. Dimensi Empati

Kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, harus terus memberitahukan kepada nasabah tentang informasi terkini pada Bank Nagari Universitas Negeri Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gespersz, (2011). *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (2 ed.)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (13 ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan. (2012). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.