

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TABUNGAN TERHADAP PELAYANAN BANK : STUDI KASUS DUA BANK DI BANDAR JAYA KECAMATAN TERBANGGI BESAR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

Tika Mustika

Lampung Tengah merupakan salah satu kabupaten yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap perekonomian di Provinsi Lampung. Hal ini ditinjau dari produk domestik regional bruto pada 2011 yang mengalami peningkatan 11,96 persen dari tahun 2010. Pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Lampung Tengah mengalami peningkatan terhadap permintaan jasa keuangan sebesar 6,42 persen. Hal ini mempengaruhi pertumbuhan bank. Kemudian antar bank bersaing untuk memperoleh dan mempertahankan nasabah mereka. Oleh karena itu bank dituntut untuk memenuhi harapan nasabah. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja bank dalam memenuhi harapan pelanggan. Dua bank di Bandar Jaya, Kabupaten Lampung Tengah yang terpilih. Untuk masing-masing bank, 30 responden diwawancara dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Bank A kinerja yang belum dapat memenuhi harapan nasabah adalah kecepatan akses pelayanan, tanggapan terhadap nasabah baru dan ketanggapan berkomunikasi melalui telepon. Pada Bank B atribut yang belum dapat memenuhi harapan nasabah adalah kecepatan akses pelayanan dan tanggapan terhadap nasabah baru.

Kata kunci: Kinerja, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Pelayanan Bank, Kepuasan Nasabah, Bandar Jaya