

ABSTRAK

TINJAUAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BANK LAMPUNG CABANG PEMBANTU KARTINI

Pengukuran Kepuasan Nasabah merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi untuk lebih memantapkan keunggulan bersaingnya. Peningkatan Kinerja yang dilakukan oleh petugas bank sebagai penyaji jasa serta pihak manajemen Bank Lampung sebagai penyedia jasa perbankan, pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatkan kepuasan nasabah. Namun sebaliknya, peningkatan kinerja pada atribut yang tidak tepat akan membawa suatu organisasi pada pemborosan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis*. Metode *Important Performance Analysis* dapat digunakan untuk menentukan bobot pada sisi tingkat kinerja/pelayanan yang diterima nasabah atas dasar lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner yang meliputi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan jasa.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Lampung Cabang Pembantu Kartini. Tingkat kepuasan terbesar terdapat pada dimensi *reliability* terhadap pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan skor rata-rata sebesar (4,22), sedangkan tingkat kepuasan paling rendah terdapat juga pada dimensi *reliability* terhadap waktu pelayanan dengan skor rata-rata sebesar (3,61) lalu tingkat kepuasan terendah juga terdapat pada dimensi *emphaty* dengan skor rata-rata sebesar (3,49) dan dimensi *tangibles* dengan skor rata-rata sebesar (3,38). Sehingga prioritas utama perbaikan yang harus dilakukan dan di perbaiki adalah pada dimensi *reliability*, *emphaty* dan *tangibles*.