

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA KUALITAS PELAYANAN PT. BPR PRIMA MULIA ANUGRAH CABANG PADANG

Jefri Irwansyah, Dahnil Johar, Dahliana Kamener

Sari

Persaingan bisnis antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan yang kompetitif. Semua bank berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik pada nasabahnya guna meningkatkan kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.

Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan. Kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2009). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012).

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 orang Nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisa data yang digunakan adalah Analisis Importance Performance.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, sedangkan pada dimensi empati dibuktikan harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja, kemudian, Pada dimensi kehandalan ditemukan bahwa harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja. Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap ditemukan harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja dan pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa harapan nasabah lebih tinggi dari tingkat kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.

Disarankan dalam penelitian ini kepada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas. Dengan puasnya nasabah maka akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.