

## **ABSTRAK**

### **Analisis Sikap Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank BRI Cabang Klaten**

**B. Yonathan Chrisna K.  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden Bank BRI Cabang Klaten dan mengetahui sikap nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Klaten. Penelitian dilakukan di Bank BRI Cabang Klaten dengan mengambil responden adalah nasabah Bank BRI tersebut.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang dan hanya 94 kuesioner yang kembali dan dapat diolah penulis. Ada tiga teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data, yaitu analisis deskriptif statistik, analisis urutan kepentingan dan analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM). Analisis pertama dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden Bank BRI, analisis kedua dilakukan untuk mengetahui secara umum urutan prioritas atribut kualitas pelayanan menurut kepentingan nasabah dan analisis ketiga dilakukan untuk mengetahui sikap nasabah terhadap pelayanan yang sudah diberikan Bank BRI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden Bank BRI Cabang Klaten adalah usia responden mayoritas adalah 21-25 tahun, jenis kelamin mayoritas adalah perempuan, mayoritas pendidikan terakhir adalah S1, mayoritas responden Bank BRI adalah karyawan swasta dan mayoritas responden menjadi nasabah Bank BRI selama lebih dari 10 tahun. Prioritas yang sesuai dengan harapan nasabah adalah jaminan dan yang paling tidak sesuai adalah daya tanggap. Sikap nasabah Bank BRI Cabang Klaten relatif sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah.

## **ABSTRACT**

### **The Analysis of Customer Attitude against Service Quality In BRI Bank Klaten Branch**

**B. Yonathan Chrisna K.  
Faculty of Economics  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2008**

This research aimed to knowing the characteristic of the BRI Bank Klaten Branch respondent and customer attitude against service quality given by the BRI Bank Klaten Branch. This research took place in BRI Bank Klaten Branch and the respondent were the customers of BRI Bank Klaten Branch.

This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents and only 94 questionnaires were received by the researcher. There were three analysis techniques used to analyze the data. Those are descriptive statistic; priority analysis and *Multiattribute Attitude Model* (MAM) analysis. First, the descriptive statistic was used to know the characteristic of the BRI Bank Klaten Branch respondent. Second, the priority analysis was used to know the priority of the service quality attribute according to the customer's base, and the third, MAM analysis was used to know the attitude of the customer against service quality given by the BRI Bank Klaten Branch.

The result of this research showed that the majority characteristic of the BRI Bank Klaten Branch respondents were 21-25 years old; women; holding bachelor degree; working as a private employee and more than 10 years being customers of the BRI Bank Klaten Branch. The priority of service quality that met the customer's expectation was assurance and service quality that did not meet the customer's expectation was responsiveness. The customer attitude against the service quality given by the BRI Bank Klaten Branch was relatively very good.