

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

DIMENSI-DIMENSI PEMBENTUK KUALITAS

LAYANAN JASA PADA BANK

Studi Kasus: Bank BNI'46 Jalan Persatuan Bulaksumur KCP UGM

Yogyakarta

IGNATIUS TENAAR ROCKY MARCYANO

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2010

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dimensi-dimensi yang membentuk kualitas layanan jasa pada bank, dan mengetahui dimensi yang menjadi prioritas utama dalam membentuk kualitas layanan jasa pada bank. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dan dalam pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data pada masalah pertama menggunakan uji *Cochran* untuk mengetahui dimensi yang membentuk kualitas layanan jasa pada bank. Analisis data pada masalah kedua menggunakan analisis nilai indeks yaitu melakukan ranking pilihan dimensi yang menjadi prioritas utama yang diberikan oleh nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa (1) Hasil analisis dengan uji *Cochran* menunjukkan bahwa dari dimensi-dimensi kualitas layanan jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *acces*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding the customer*, dan *tangible* yang membentuk kualitas layanan jasa pada bank BNI'46 KCP UGM Yogyakarta adalah dimensi kerelaan melayani (*responsiveness*) adalah kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, kompetensi (*competence*) adalah pemilikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan jasa, kesopan-santunan (*courtesy*) adalah kesopan-santunan atau keadaban dari para karyawan dalam berkontak langsung dengan pelanggan dan komunikasi (*communication*) adalah memberikan informasi pada pelanggan dalam bahasa yang dapat dimengerti.. (2) Hasil analisis nilai indeks ranking yang menjadi prioritas utama dalam membentuk kualitas layanan jasa bank BNI'46 KCP UGM Yogyakarta berdasarkan urutan adalah kesopan santunan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kompetensi (*competence*).

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT
DIMENSIONS FORMED BANK SERVICE QUALITY
Case study: BNI'46 Bank Peratuan street Bulaksumur
KCP UGM YOGYAKARTA

IGNATIUS TENAAR ROCKY MARCYANO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2010

This research was carried out to determine the dimensions that make up the quality of service at the bank and know the dimensions that have the priority in shaping the quality of services at the bank. The research was field research and collecting data using interviews and questionnaires. Analysis of the data on the first problem used Cochran test to determine the dimensions that shape the quality of services at the bank. Analysis of data on the second problem using an index value analysis option is to do the ranking dimensions that have the priority given by the customer. Based on the results of research conducted, it can be concluded that (1) the results of analysis by the Cochran test showed that the dimensions of service quality are reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer, and that tangible establish quality banking services at KCP BNI'46 UGM is the dimension of willingness to serve (responsiveness) is the attentiveness of the employees in serving customers and providing fast service and responsiveness, competence (competence) is the possession of skills and knowledge required to perform services, kesopan- Compensation (courtesy) is complaisance or refinement of the employees in direct contact with customers and communications (communication) is to provide information to customers in a language that is understandable. (2) The ranking index value analysis that have the priority in shaping the quality of services at the Bank BNI'46 KCP UGM sequence is based on comity (courtesy), communications (communication), responsiveness (responsive), and competence (competence).