

ABSTRAK

Persepsi Nasabah Atas Standarisasi Pelayanan Pada Bank Studi pada Bank BNI 46 cab. UGM Yogyakarta

**HELMI EFFENDI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2010**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Bank BNI 46 sudah dilakukan sepenuhnya oleh karyawan semua divisi menurut persepsi nasabah.

Penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober sampai November 2009 dengan metode studi kasus pada Bank BNI 46 cab UGM Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI 46 yang sedang atau akan melakukan transaksi adapun nasabah Bank BNI 46 di luar bank. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Untuk memperoleh responden digunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. teknik analisis data yang digunakan adalah distribusi frekuensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh Bank BNI 46 telah dilakukan sepenuhnya oleh karyawan di setiap divisi yang ada. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut Tanggapan responden atas pelayanan yang dilakukan oleh Satpam menunjukkan 7 (7%) responden menyatakan bahwa pelayanan Satpam kurang memenuhi standar dan 93 (93%) menyatakan bahwa pelayanan Satpam sudah memenuhi standar. Tanggapan responden atas pelayanan yang dilakukan oleh Teller menunjukkan 6 (6%) responden menyatakan bahwa pelayanan Teller kurang memenuhi standar dan 94 (94%) menyatakan bahwa pelayanan Teller sudah memenuhi standar. Tanggapan responden atas pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service menunjukkan 5 (5%) responden menyatakan bahwa pelayanan Customer Service kurang memenuhi standar dan 95 (95%) menyatakan bahwa pelayanan Customer Service sudah memenuhi standar.

ABSTRACT

The Consumers' Perception of the Standardized Service of the Bank
Case Study: Bank BNI 46, the branch of UGM Yogyakarta

HELMI EFFENDI
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2010

This study aimed at analyzing whether, based on consumers' perception, the standardized service of Bank BNI 46 had been applied by employees of all divisions.

This research was conducted from October to November 2009 as a case study Bank BNI 46, UGM Yogyakarta branch. The writer used questionnaire in order to gather the data. The samples of this research were 100 consumers of Bank BNI 46 who were in about to do the transactions and also the consumers outside the bank. The writer applied the purposive sampling in order to obtain the sample. Moreover, the frequency distribution was applied to analyze the data.

The result of the study showed that the standardized service by Bank BNI 46 has been applied by the employees of all divisions. Based on the result of the study, only 7 respondents (7%) stated that service of Security Staff of below the standard while 93 respondents (93%) stated that it already met the standard. Furthermore, there were 6 respondents (6%) stated that the service of the Teller had not met the standard yet whereas 94 respondents (94%) stated that the service had already fulfilled the standard. Moreover, 5 respondents (5%) stated that the service of Customer Service Staff was below the standard although 95 respondents (95%) stated that the service had already met the standard.