

## ABSTRAK

### ANALISIS SIKAP NASABAH TERHADAP ATRIBUT PELAYANAN JASA BANK

Studi Kasus : Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Aghata Winarti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) karakteristik nasabah yang menggunakan pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta, (2) Atribut yang menjadi prioritas nasabah dalam keputusan menggunakan pelayanan jasa bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta, (3) Sikap nasabah terhadap atribut pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta .

Populasi terdiri dari seluruh nasabah Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai untuk mengetahui karakteristik nasabah adalah analisis presentase. Sedangkan analisis *Multi attribute Attitude Model* digunakan untuk menganalisis atribut yang menjadi prioritas nasabah dalam keputusan menggunakan pelayanan jasa Bank dan sikap nasabah terhadap atribut pelayanan jasa bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Sebagian besar nasabah Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta adalah pria( 57% ), usia antara 21 tahun – 30 tahun (60%), tingkat pendidikan terakhir SLTA ( 80%), status pekerjaan mahasiswa( 66%), penghasilan perbulan antara Rp 150.000- Rp 300.000( 50% ). (2) Atribut yang menjadi prioritas nasabah dalam keputusan menggunakan pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta adalah atribut produk. (3) Sikap nasabah secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan jasa Bank BRI Cabang Cik Ditiro Yogyakarta adalah sangat puas.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CUSTOMERS' ATTITUDE TOWARDS BANK SERVICE ATTRIBUTES**

Case Study at BRI Bank, Cik Ditiro Branch, Yogyakarta

Aghata Winarti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001

The aim of this research is to know : 1) the characteristics of the customers using the services of BRI Bank, Cik Ditiro Branch, Yogyakarta, 2) the attributes being priorities of the customers in their decision to use the services of the Bank, 3) the attitudes of the customers towards the Bank's service attributes.

The populations in this research are all customers of the Bank, and the writer took 100 samples as respondents. Data collecting techniques used were questionnaire, interview, and documentary study. To know the characteristics of the customers, the writer used percentage analysis. The writer used multi attribute attitude model for analyzing the attributes being customers' priorities in their decision to use the services of the Bank and for analyzing the customers' attitudes toward the services of the Bank.

The findings are : 1). Most of the customers are men (57%), 21-30 years old (60%), graduates from higher grade school (80%), university students (66%), Rp 150.000 - 300.000,- income per month (50%). 2). The attribute being the priority of the customers in their decision to use the services of the Bank is the product attribute. 3). The attitudes of the customers as a whole toward the Bank's service attributes are very satisfied.