

## ABSTRAK

### **Analisis Sikap Nasabah Terhadap Atribut Pelayanan Jasa Bank**

Studi Kasus Pada Bank Mandiri Tugu Cabang Yogyakarta, Jl. Jend. Sudirman

No.7 Yogyakarta

Rini Nur Utami  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2004

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Bank Mandiri Tugu cabang Yogyakarta, jalan Jend. Sudirman No.7 Yogyakarta. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1) Karakteristik nasabah perorangan Bank Mandiri yang menggunakan produk tabungan. 2) Sikap nasabah terhadap atribut pelayanan jasa Bank Mandiri. 3) Atribut pelayanan jasa Bank Mandiri yang menjadi Prioritas.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Respondennya berjumlah 100 orang. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis persentase dan analisis *Multiattribute attitude model*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah perorangan Bank Mandiri berjenis kelamin wanita sebanyak 60%, berusia 21-30 tahun sebanyak 49%, tingkat pendidikan SMU sebanyak 50%, dan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 52%, pendapatan diatas ( > ) Rp. 400,000 sebanyak 60% dan informasi lewat media massa dan elektronik sebanyak 46%. Sikap nasabah Bank Mandiri terhadap atribut pelayanan jasa Bank Mandiri adalah positif yang terlihat pada skala likert dengan nilai sikap 67.3 yang berada di posisi sangat puas ( 0 – 100). Sedangkan Atribut pelayanan jasa Bank Mandiri yang menjadi prioritas nasabah adalah atribut produk dengan nilai terkecil sebesar 142.

## **ABSTRACT**

Analysis on the Attitudes of Depositors Towards Attributes of Bank Service

A Case Study at Bank Mandiri Tugu, Yogyakarta Branch Office, Jl. Jenderal  
Sudirman No.7 Yogyakarta

Rini Nur Utami  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2004

The research was conducted at Bank Mandiri Tugu, Yogyakarta Branch Office, Jl. Jenderal Sudirman No.7 Yogyakarta. The purposes of this research are : 1) To know the characteristics of Bank Mandiri depositors who use the bank's products, 2) To know the attitudes of the depositors towards the attributes of bank service, and 3) To know the attribute of Bank Mandiri service that is on the consumers' priority.

The methods that are used to collect the data are questionnaire and interview. There are 100 respondents. The analysis of validity and reliability is used to test the instrument, while the analysis of percentage and the analysis of Multiattribute Attitude Model are used for the data analysis.

The result of this research show that 60% of Bank Mandiri depositors are female, 49% are 21-30 year old, 50% are senior high school students, 52% are students of high schools or universities, and 46% are depositors who gets the information about the bank through advertisements on newspapers and televisions. The attitude of Bank Mandiri depositors towards the bank service is positive. It is shown on the Likert scale with the score of 67.3 that is in a very satisfying position ( 0 – 100 ). Moreover, the attribute of Bank Mandiri service that becomes the depositors' priority is the attribute of product which has the lowest score of 142.