



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan di Bank
BJB Cabang Tamansari

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Maranatha Stephanie Tampubolon

2010320166

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Maranatha S.T
Nomor Pokok : 2010320166
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan di Bank BJB
Cabang Tamansari

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 19 April 2017
Dan dinyatakan **LULUS**



Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Marihot Tua Effendi Hariandja., Drs., M.Si.

: 

Sekretaris

James Rianto Situmorang Drs., M.M.

: 

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maranatha Stephanie Tampubolon

NPM : 2010320166

Judul Skripsi : “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan di Bank BJB Cabang Tamansari”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan penelitian yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Katholik Parahyangan.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandung, 12 April 2017
Yang membuat pernyataan,



MARANATHA S. T
NPM. 2010320166

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kebaikanNya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan di Bank BJB Cabang Tamansari”.

Melalui kesempatan yang sangat berharga ini penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, R. Tampubolon dan Lonata yang membantu dan selalu mendoakan anaknya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Uda dan Inang uda saya tercinta, Richard Tampubolon dan Benny Tampubolon beserta keluarga yang selalu mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
3. Bou dan keluarga saya tercinta, Nova Tampubolon dan keluarga yang tak pernah henti untuk memberi doa dan memberi semangat kepada saya,
4. Opung saya tercinta, M. Tampubolon dan Tianur Marpaung yang selalu membantu segala kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Adik saya tercinta, Gabriella, Palti dan Martin yang selalu memberi dukungan tiada henti untuk kakaknya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen pembimbing terhormat, Bapak James Rianto Situmorang yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sektretaris Jurusan yang terhormat, Bapak Yoke Pribadi, yang selalu membantu dan memberi masukan kepada saya mengenai tata cara penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman saya tercinta, Samuel Purba, Aron Kaligis, Dani Sura Ginting, Yan Ferguson, Alfredo Waldy, yang telah memberi dukungan moral kepada saya dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat saya tercinta, Okto Sinaga, Leo Purba, Bara Limbong, Hendro Fauzi Tambun, yang telah membantu saya memahami mengenai penulisan skripsi maupun memberikan waktu untuk berbagi mengenai skripsi saya tersebut.
10. Pihak Bank dan Agmer yang telah membantu dan mengizinkan saya untuk meneliti Bank BJB Cabang Tamansari..

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan kalian.

Bandung, April 2017

Penulis

ABSTRAK

Nama : Maranatha Stephanie Tampubolon

NPM : 2010320166

Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bank BJB Cabang Tamansari

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat, terutama di bidang perbankan, tidak sedikit bank yang bermunculan dan menawarkan produk-produk yang bervariasi. Dengan masuknya bank-bank asing di dunia, haruslah ditanggapi serius dengan pihak regulator dalam hal ini Bank Indonesia dan industri perbankan nasional.

Penelitian dilakukan di Bank BJB Cabang Tamansari. Perusahaan ini bergerak dibidang perbankan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dan jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan ialah teknik analisis deskriptif yang didistribusikan melalui tabel kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Secara keseluruhan ada 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurances (jaminan), dan empathy (empati).

Hasil penelitian di Bank BJB Cabang Tamansari diketahui bahwa ada persentase sebanyak 48% yang mengarah kepada ketidakpuasan nasabah akan kualitas pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari. Hal itu terlihat pada tiga aspek, yaitu pegawai Bank BJB memberi informasi tentang produk yang ada pada Bank BJB Cabang Tamansari, jam operasional belum sesuai dan nama baik Bank BJB Cabang Tamansari yang tidak selalu terjaga sehingga membuat nasabah tidak percaya terhadap Bank BJB Cabang Tamansari.

Penulis berharap agar keunggulan kinerja Bank BJB Cabang Tamansari bisa selalu ditingkatkan dan disesuaikan dengan harapan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Name : Maranatha Stephanie Tampubolon

NPM : 2010320166

Title : Analysis Of Customer Satisfaction With The Quality Of The Services
The Bank Branch BJB Tamansari

In the current era of globalization, the competition in the business world increasingly tight, especially in the fields of banking, not least banks are popping up and offering a variety of products. With the entry of foreign banks in the world, must be taken seriously with the regulators in this Bank Indonesia and the national banking industry.

Research on the Bank branch of BJB did in the past. The company is engaged in banking. Methods this study used a survey research methods and types of research methods used are descriptive. Data analysis technique used is descriptive analysis techniques that are distributed through the tables and then do test validity and reliability tests. Overall there are five dimensions used in this study i.e. tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (ketanggapan), assurances (warranties), and empathy (empathy).

Research results at the Bank Branch BJB Tamansari note that there is a percentage as much as 48% leading to customer dissatisfaction will service quality Bank Branch BJB Tamansari water Castle. It looks at three aspects, namely Bank employee BJB to give information about the product that is on the Bank branch of BJB Tamansari, business hours are not yet fit and good name of the Bank Branch BJB Tamansari don't always maintained thus making the customer do not believe in the Bank Branch BJB Tamansari water Castle.

The author hopes that the Bank's performance excellence BJB Branch Tamansari can always be improved and adapted to the expectations of the customer.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Keaslian.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Obyek Penelitian	3
BAB 2 KERANGKA TEORI	4
2.1 Pemasaran.....	4
2.2 Konsep Dasar Pemasaran	4
2.3 Jasa	5
2.3.1 Karakteristik jasa.....	6
2.4 Bank.....	6
2.4.1 Konsep dan Pengertian Bank	6
2.4.2 Ruang Lingkup Kegiatan Bank	7
2.4.3 Jenis Bank	8
2.5 Nasabah	9
2.6 Kualitas Layanan	10
2.7 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.8 Kepuasan Konsumen	13
2.8.1 Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.8.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	14
2.9 Hasil Penelitian Terdahulu	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Metode Penelitian.....	18

3.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	18
3.3.1	Variabel Penelitian	18
3.4	Operasionalisasi Variabel	19
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.5.1	Populasi	20
3.5.2	Sampel	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data	21
3.7	Teknik Analisis Data	22
3.8	Uji Instrumen Penelitian	23
BAB 4 OBYEK PENELITIAN		26
4.1	Sejarah Bank BJB	26
4.2	Profil Bank BJB Cabang Tamansari	28
4.3	Visi dan Misi Bank BJB	28
4.3.1	Visi Bank BJB	28
4.3.2	Misi Bank BJB	28
4.4	Struktur Organisasi	29
4.5	Deskripsi Jabatan	30
BAB 5 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		34
5.1	Karakteristik Responden	34
5.2	Harapan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan	38
5.2.1	Dimensi Tangibles	39
5.2.2	Dimensi Reliability	40
5.2.3	Dimensi Responsiveness	43
5.2.4	Dimensi Assurances	45
5.2.5	Dimensi Empathy	47
5.3	Penilaian Responden Atas Kinerja Bank BJB Tamansari	51
5.3.1	Dimensi Tangibles	52
5.3.2	Dimensi Reliability	55
5.3.3	Dimensi Responsiveness	58
5.3.4	Dimensi Assurances	61
5.3.5	Dimensi Empathy	64

5.4	Kepuasan Nasabah Terhadap Bank BJB Cabang Tamansari Berdasarkan Selisih Kinerja dan Harapan.....	69
5.5	Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	73
5.5.1	Uji Validitas Instrumen.....	73
5.5.2	Uji Reliabilitas.....	75
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
6.1	Kesimpulan.....	76
6.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		74
DAFTAR TABEL.....		viii
DAFTAR BAGAN.....		x
DAFTAR GAMBAR.....		ix
DAFTAR LAMPIRAN.....		xii

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	35
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	37
Tabel 5.7 Kriteria Pengklasifikasian Skor Rata-rata Tanggapan Responden berdasarkan harapan.....	38
Tabel 5.8 Harapan Nasabah Mengenai Ruang tunggu yang bersih	39
Tabel 5.9 Harapan Nasabah Mengenai Penampilan karyawan Bank yang rapi.....	39
Tabel 5.10 Harapan Nasabah Mengenai Pegawai Bank memberi informasi tentang produk yang ada pada Bank	40
Tabel 5.11 Harapan Nasabah Mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank	41
Tabel 5.12 Harapan Nasabah Mengenai Jam operasional sesuai dengan yang dijanjikan oleh Bank	42
Tabel 5.13 Harapan Nasabah Mengenai Waktu mengantri di teller sesuai yang dijanjikan	42
Tabel 5.14 Harapan Nasabah Mengenai Satpam selalu siap menanggapi nasabah yang mengalami kesulitan	43
Tabel 5.15 Harapan Nasabah Mengenai Pegawai dalam menjelaskan cara dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah	44
Tabel 5.16 Harapan Nasabah Mengenai Pegawai mampu merespons dan menjawab semua masalah nasabah	44
Tabel 5.17 Harapan Nasabah Mengenai Nama baik Bank yang selalu terjaga sehingga membuat nasabah percaya terhadap Bank	45
Tabel 5.18 Harapan Nasabah Mengenai rasa aman sewaktu melakukan transaksi	46
Tabel 5.19 Harapan Nasabah Mengenai pemberian pelayanan pihak Bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	46
Tabel 5.20 Harapan Nasabah Mengenai Pegawai selalu menyapa dan menanyakan apa kebutuhan nasabah	47
Tabel 5.21 Harapan Nasabah Mengenai Pegawai selalu menanyakan apa ada yang mereka bantu lagi jika mereka sudah menyelesaikan kebutuhan nasabah.....	48
Tabel 5.22 Rekapitulasi Rata-rata Harapan Responden Berdasarkan Urutan Pernyataan .	48
Tabel 5.23 Rekapitulasi Rata-rata Harapan Responden Berdasarkan Peringkat.....	50
Tabel 5.24 Kriteria Pengklasifikasian Skor Rata-rata Tanggapan Responden berdasarkan Kinerja	51
Tabel 5.25 Kinerja Mengenai Ruang tunggu yang bersih.....	52
Tabel 5.26 Kinerja Mengenai Penampilan karyawan Bank BJB yang rapi.....	53
Tabel 5.27 Kinerja Mengenai Pegawai Bank BJB memberi informasi tentang produk yang ada pada Bank	55
Tabel 5.28 Kinerja Mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank	56

Tabel 5.29 Kinerja Mengenai Jam operasional sesuai dengan yang dijanjikan oleh Bank BJB.....	56
Tabel 5.30 Kinerja Mengenai Waktu mengantri di teller sesuai dengan janji dari pihak Bank.....	57
Tabel 5.31 Kinerja Mengenai Satpam selalu siap menanggapi nasabah yang mengalami kesulitan.....	58
Tabel 5.32 Kinerja Mengenai Pegawai dalam menjelaskan cara dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah.....	58
Tabel 5.33 Kinerja Mengenai Pegawai mampu merespons dan menjawab semua masalah nasabah.....	59
Tabel 5.34 Kinerja Mengenai Nama baik Bank BJB yang selalu terjaga sehingga membuat nasabah percaya terhadap Bank BJB.....	61
Tabel 5.35 Kinerja Mengenai nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi.....	61
Tabel 5.36 Kinerja Mengenai pemberian pelayanan pihak Bank BJB tidak lupa menyebutkan nama nasabah.....	62
Tabel 5.37 Kinerja Mengenai Pegawai selalu menyapa dan menanyakan apa kebutuhan nasabah.....	64
Tabel 5.38 Kinerja Mengenai Pegawai selalu menanyakan apa ada yang bisa mereka bantu lagi jika mereka sudah menyelesaikan kebutuhan nasabah.....	64
Tabel 5.39 Rekapitulasi Rata-rata Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bank BJB Cabang Tamansari Berdasarkan Pernyataan.....	65
Tabel 5.40 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bank BJB Tamansari Berdasarkan Peringkat.....	67
Tabel 5.41 Klasifikasi Tingkat Kepuasan.....	69
Tabel 5.42 Rekapitulasi Kepuasan Responden Berdasarkan Urutan Pertanyaan.....	69
Tabel 5.43 Rekapitulasi Kepuasan Responden Berdasarkan Peringkat dari yang Tertinggi Sampai Terendah.....	71
Tabel 5.44 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Nasabah.....	73
Tabel 5.45 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 5.46 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank BJB 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4-1 Logo Bank BJB.....	27
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output SPSS	79
Lampiran 2 Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen Terhadap	82
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA PENELITIAN.....	87
LAMPIRAN 4 DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat, terutama di bidang perbankan, tidak sedikit bank yang bermunculan dan menawarkan produk-produk yang bervariasi. Dengan masuknya bank-bank asing di dunia, haruslah ditanggapi serius dengan pihak regulator dalam hal ini Bank Indonesia dan industri perbankan nasional. Tentunya bank-bank asing tersebut sudah dapat dipastikan sistem dan strategi-strategi terbaik yang telah lama diimplementasikan sekian lama di negara mereka. Oleh karena itu, bank-bank nasional khususnya bank pemerintah harus bisa bersaing lebih kompetitif lagi untuk memenangkan persaingan dalam industri perbankan ini. (Detik.com, 2017)

Bank BJB adalah salah satu bisnis perbankan yang ada di Indonesia yang menawarkan berbagai produk bagi kebutuhan masyarakat. Bank tersebut bertekad mencapai visi untuk meraih peringkat sepuluh besar menjadi bank tersehat dan terbesar di Indonesia. Namun, visi tersebut belum tercapai sehingga Bank BJB terus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah tetap terjaga sehingga Bank BJB Cabang Tamansari dapat mewujudkan visi yang telah ditargetkan.

Dalam kualitas pelayanannya, Bank BJB selalu berusaha memberi pelayanan yang terbaik. Pegawai bank juga tidak segan dalam memberikan senyum dan ketepatan waktu dalam bekerja. Biasanya jika kita ingin memasuki Bank BJB cabang Tamansari ini, satpam akan memarkirkan kendaraan anda. Kemudian ada dua satpam di dalam gedung, yang salah satunya membukakan pintu dan menyapa nasabah kemudian pegawai menanyakan keluhan nasabah atau keperluan nasabah. Lalu, pegawai mengelompokkan kebutuhan atau keluhan nasabah dan dilayani oleh masing-masing divisi. Waktu mengantri dalam pelayanan juga tidaklah waktu dan hanya memakan waktu kurang lebih 10 (sepuluh) menit saja.

Bank BJB juga banyak membangun kerjasama dengan berbagai universitas sehingga memudahkan pelanggan atau nasabah Bank BJB dalam membayar keperluan kuliah. Nasabah BJB juga dikelompokkan sesuai kebutuhan mereka masing-masing, sebagai contoh nasabah prioritas. Nasabah prioritas ini adalah nasabah dengan minimal saldo Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) atau nasabah yang akan bertransaksi lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Bank BJB akan memberikan pelayanan khusus sehingga mereka merasa spesial dan tidak kecewa akan pelayanan Bank BJB.

Nasabah bertransaksi dengan jumlah lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) juga akan diberikan pelayanan serupa dengan nasabah prioritas. Nasabah tersebut diberikan pelayanan yang cukup spesial yaitu dengan menunggu di ruang VIP. Satpam pun berjaga di luar yang memberi rasa aman kepada nasabah dalam bertransaksi. Hal ini bertujuan agar nasabah tersebut merasa lebih aman dalam bertransaksi dan merasa lebih puas dalam pelayanan.

Selain itu, Bank BJB juga tergolong baik dalam aspek fasilitas. Ruangan dalam mengantri cukup baik dan menggunakan AC sehingga nasabah pun betah. Para teller dan customer service pun selalu standby dalam menangani keluhan nasabah. Bank BJB pun mempunyai program tersendiri untuk menilai kualitas pelayanan mereka.

Program tersebut akan diberikan kepada nasabah setelah bertransaksi di teller. Nasabah akan diminta memberikan voting kepada petugas yang melayani mereka. Voting tersebut akan diberikan nasabah di dalam *tabs* yang telah disediakan di teller. Mereka akan menilai teller dan pelayanan secara menyeluruh dalam tiga kategori pilihan, yaitu: Sangat Puas, Puas dan Tidak Puas. Namun, program ini baru akan direalisasikan pada bulan Oktober dan Bank BJB Tamansari yang termasuk dalam ketiga Cabang Bank BJB dalam merealisasikan program tersebut.

Pada tanggal 4 September 2015, para nasabah Bank BJB Cabang Tamansari mendapat cenderamata unik dan buket bunga pada Hari Pelanggan yang digelar oleh jajaran direksi dan manajemen bank pembangunan daerah itu. Direksi Bank BJB turun langsung memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang pada saat itu. Sebagian besar adalah nasabah yang akan menyimpan uang atau menarik simpanan. Hal ini merupakan apresiasi terhadap nasabah Bank BJB Cabang Tamansari.

Bank BJB Cabang Tamansari. Bank BJB Cabang Tamansari kerap kali mendekati diri dengan nasabah. Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari juga tergolong banyak dan meningkat dari tahun ke tahun. Contohnya, nasabah Bank BJB pada tahun 2015 yaitu sebanyak 81.400 orang. Pada tahun 2016, Bank BJB Tamansari meningkat sebanyak 82.500 orang. Bank BJB mengalami kenaikan sebesar 30% per tahun. Kenaikan yang cukup signifikan ini dapat membuktikan bahwa nasabah Bank BJB Cabang Tamansari ini cukup puas terhadap pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari.

Namun, tampaknya nasabah belum puas terhadap pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari. Nasabah kerap kali mengeluhkan hal-hal tertentu seperti jam operasional, waktu mengantri dan kerapian pegawai. Nasabah kerap kali mengeluhkan ketidakpuasannya akan beberapa hal tersebut. Hal ini didapatkan ketika penulis mencoba berinteraksi dengan nasabah. Akan tetapi, hal ini bertolak belakang dengan nilai pelayanan Bank BJB Cabang Tamansari yang cenderung baik yaitu sebesar 97,2% dan ini dinilai dari kuesioner yang diadakan setiap 2 kali setahun dari instansi pemerintahan. Maka dari itu saya memilih Bank BJB Tamansari untuk diobservasi supaya Bank BJB Cabang Tamansari mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang sesungguhnya guna mewujudkan visi misi yang diinginkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan Bank BJB?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah tujuan yang mengacu kepada rumusan masalah dan hal-hal yang ingin dicapai dari penulisan penelitian. Adapun tujuan penelitian "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan di Bank BJB Cabang Tamansari" adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank BJB Cabang Tamansari.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah manfaat yang ditujukan bagi diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini disusun dan dilakukan dengan harapan agar dapat bermanfaat dan berdayaguna bagi banyak orang, diantaranya :

- Menambah ilmu dan wawasan mengenai pelaksanaan strategi bauran pemasaran pada Bank BJB Cabang Tamansari.
- Menambah pengalaman dalam penelitian kepuasan konsumen.
- Semakin dapat memahami dan mengkombinasikan antara teori - teori yang ada dengan praktek yang sebenarnya
- Untuk mengetahui secara jelas seberapa besar penilaian konsumen atas pelayanan di Bank BJB Cabang Tamansari.
- Dapat menjalin dan membina hubungan baik dengan konsumen sebagai upaya mempertahankan usaha di tengah persaingan yang ketat dengan usaha sejenis.

1.5 Obyek Penelitian

Lokasi penelitian untuk wawancara yaitu bertempat di Jl. Tamansari No. 18, Jawa Barat 40132, Kantor Bank BJB Cabang Tamansari. Lokasi penelitian untuk menyebarkan kuesioner diberikan kepada para responden yang sudah menjadi nasabah Bank BJB Cabang Tamansari.