

ABSTRAK

Joko Hermawan, Dedi. 2014, SKRIPSI. Judul: Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Pembimbing : Dr. H. Masyhuri, MP.

Kata Kunci : Kualitas Jasa dan Kepuasan

Pelanggan Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Banyaknya perusahaan perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi, namun hanya bank yang berkualitas saja yang tetap bertahan untuk beroperasi. Bank Rakyat Indonesia dalam kegiatan usahanya menetapkan visi yaitu menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat tercapai dengan adanya pelayanan yang baik agar tercipta kepuasan pada nasabah. Untuk mengetahui kepuasan nasabah perlu diadakan suatu penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah melalui metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Mendeskripsikan tingkat kepentingan pada atribut pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang.(2). Menganalisis kualitas pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang.dan (3). Menganalisis tingkat kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang. Sample dipilih 150 orang dengan teknik *convenience sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang adalah sebanyak 10 atribut. Atribut kualitas pelayanan tersebut berada diatas total rata-rata tingkat kepentingan nasabah 4,38. Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah(4,61). Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan terendah adalah Keberadaan kotak saran (4,03). Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), pelayanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang sudah baik. Sejalan dengan hal tersebut nasabah juga telah merasa puas dengan dengan pelayanan yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang. Berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,08%. Nilai tersebut berarti bahwa nasabah tersebut merasa sangat puas dengan pelayanan yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang.