

ABSTRAK

Pengukuran Kepuasan Nasabah merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi secara periodik untuk lebih memantapkan keunggulan bersaingnya dibandingkan dengan kompetitor. Peningkatan Kinerja yang dilakukan oleh petugas bank sebagai penyaji jasa serta pihak manajemen PT Bank BRI (Persero) Tbk sebagai penyedia jasa perbankan, pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatkan kepuasan nasabah. Namun sebaliknya, peningkatan kinerja pada atribut yang tidak tepat akan membawa suatu organisasi pada pemborosan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Diagram Kartesius. Metode Importance Performance Analysis dapat digunakan untuk menentukan bobot pada sisi tingkat kinerja / pelayanan yang diterima nasabah (X) dan bobot pada sisi tingkat kepentingan / harapan nasabah (Y) atas dasar lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Sedangkan metode diagram kartesius digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kinerja bagi perusahaan.

Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner yang meliputi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikembangkan dan divalidasi oleh Zeithaml, Valarie A, Parasuraman A dan Berry, Leonard L,(1990). Disamping itu, penulis juga menambahkan beberapa butir pertanyaan yang telah diuji validitasnya dengan menggunakan metode product moment (Corrected Item Total Correlation), dan reliabilitasnya dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Penelitian ini dilakukan pada Bank BRI cabang Semarang Pattimura.

Tingkat kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi Keandalan (Reliability) dengan nilai gap sebesar (0,50), dimensi Bukti Fisik (Tangibles) dengan nilai gap sebesar (0,33), dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dengan nilai gap sebesar (0,44), dimensi Empati (Empathy) dengan nilai gap sebesar (0,41) dan dimensi Jaminan (Assurance) dengan nilai gap sebesar (0,29).

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, Diagram Kartesius