

ABSTRAK

STUDI IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYAN PADA NASABAH BANK X CABANG PULO BRAYAN MEDAN

Ulfatun Hasanah
08.860.0207

Tujuan dari penelitian adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan pada nasabah, dimana menurut riset MRI diambil kesimpulan bahwa Bank X selalu menjadi yang terbaik dalam hal kualitas pelayanan dari seluruh faktor kualitas pelayanan, baik Sumber Daya Manusia, maupun proses produk dan aspek fisik sehingga menjadikan Bank X selalu menjadi yang terdepan dibanding bank lainnya.

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank X Cabang Pulo Brayan Medan, sejumlah 90 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari beberapa faktor di atas maka faktor yang paling menonjol/ dominan dalam kualitas pelayanan pada nasabah adalah *reliability* (keandalan).

