

## Mengukur kepuasan nasabah pada Bank BNI

Lyra Erlinda Vitayala, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83611&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam industri perbankan produk-produk dan jasa yang ditawarkan hampir serupa dengan yang ditawarkan oleh bank pesaing. Dengan kondisi demikian nasabah dapat melakukan perbandingan atas tawaran produk dan jasa dan memilih mana yang terbaik bagi mereka. Hanya bank yang memiliki kualitas jasa dan memenuhi kepuasan atas nilai-nilai yang dibutuhkan oleh nasabahnya, yang akan terpilih menjadi bank unggulan. Titik pusat perhatian sistem organisasi bagi bank yang besar adalah mengenai komunikasi atau mekanisme umpan balik dari nasabah mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan agar dapat diketahui apakah selama ini bank telah mampu memenuhi harapan nasabah terhadap berbagai bentuk pelayanan yang telah dijanjikan atau tidak.

Untuk mengetahui umpan balik dari nasabah, dilakukan penelitian kuantitatif mengenai tingkat kepuasan nasabah. Desain penelitian adalah berbentuk riset statistik deskriptif dan statistik inferensi. Riset Deskriptif yaitu tipe riset konklusif yang bertujuan utama mendeskripsikan karakteristik dan fungsi pasar. Sedangkan Riset Inferensi yang dilakukan adalah analisis yang mengarah untuk membantu pengambilan keputusan.

Melalui penelitian dalam karya akhir ini, diperoleh analisis output yang menyatakan bahwa tingkat pemenuhan harapan mengenai kepuasan nasabah bank dari Bank BNI secara keseluruhan belum maksimal, walaupun tidak dapat dikatakan buruk. Nasabah Bank BNI memiliki loyalitas tinggi, yang disebabkan oleh terpenuhinya dimensi reliability bahwa Bank BNI dapat dipercaya keandalannya untuk memberikan pelayanan jasa perbankan. Hal ini cukup masuk akal mengingat bahwa bank BNI adalah bank besar, sebagai bank pertama di Indonesia dan sudah teruji oleh waktu lebih dari setengah abad sejak tahun 1946.

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bank BNI dalam usahanya mencapai misi perusahaan sebagai bank kebanggaan nasional yang unggul dalam layanan, kinerja dan menghantarkan nilai kepuasan dan kenyamanan bagi nasabahnya.