

ABSTRAKSI

Syafni Meylinda (11170239), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bizz Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Bank BCA Cabang Grand Cempaka Mas

Meningkatnya persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat dan kompetitif hal ini di rasakan juga oleh para pelaku bisnis di bidang perbankan yang di tuntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik. Sehingga bisa mampu memuaskan kepuasan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap adanya ruangan bizz di BCA grand cempaka mas. Serta mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan guna mencapai tingkat kepuasan nasabah yang lebih baik lagi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan terhadap kualitas dan kepuasan nasabah bizz. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Dengan jumlah populasi sebanyak 70 orang dan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Dengan menggunakan tehnik analisis indeks kepuasan nasabah dan *importance performance analysis* (IPA).

Kesimpulan penelitian ini, secara keseluruhan menggunakan aplikasi SPSS terdapat empat kelompok kuadran yang harus di tingkatkan lagi terutama di kuadran 1 yaitu prioritas utama tidak ada dimensi yang masuk didalamnya. Menurut nasabah perusahaan memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan

Kata kunci : Kepuasan dan kualitas nasabah,Aplikasi SPSS,*Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Syafni Meylinda (11170239), Analysis of Service Quality Influence Bizz Against Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis (IPA) Method At Bank BCA Grand Cempaka Mas Branch

Increased competition in the business world is now increasingly tight and competitive it is also felt by the businessmen in the field of banking in demand to have better service quality. So as to be able to satisfy customers' satisfaction.

This study aims to determine customer satisfaction of the bizz room in BCA grand cempaka mas. And know the factors that can affect the level of customer satisfaction, so it can be an input for the company in improving services to achieve a better level of customer satisfaction.

This study aims to determine the service to quality and customer satisfaction bizz. Sampling is done by probability sampling method of simple random sampling. With a population of 70 people and the number of samples of 60 people. Using the technique of customer satisfaction index analysis and importance performance analysis (IPA).

The conclusion of this research, as a whole using SPSS application there are four groups of quadrants that must be increased again especially in quadrant 1 that is the main priority there is no dimension that enter therein. According to customers the company provides mediocre services and is considered less important and less satisfactory.

Keywords: Customer satisfaction and quality, SPSS Application, Importance Performance Analysis (IPA)