

# EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO

ATINA SABILA HAQ  
atinasbla@gmail.com

## ABSTRAK

*Atina Sabila Haq, NPM 20650009 Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.*

Persaingan dunia perbankan di era modern seperti sekarang, menuntut bank untuk tidak hanya sekedar mampu bertahan, namun juga harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabahnya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, maka diperlukan suatu proses yang dinamakan evaluasi. Evaluasi adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui apakah tujuan sudah tercapai. Evaluasi dilakukan dari pihak bank maupun nasabah guna mengukur kesesuaian kinerja karyawan terhadap SOP dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, sudah barang tentu akan berdampak kepada kelangsungan bank. Juga akan meningkatkan citra bank, sehingga bank akan lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana evaluasi Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank, terkhusus pelayanan customer service di PT. BPD Lampung Cabang Metro.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini adalah *Deskriptif Kualitatif*. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.