

## ABSTRAK

Nashendrianto, NIM : 2001-01-075. Juli 2004. Analisis penilaian nasabah terhadap layanan five stars pada Bank Panin Cabang Puri Indah-Jakarta, bimbingan Prof. Dr. Ir. John E.H.J. FoEh, M.Sc.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : Pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang program layanan five stars Panin bank Puri Indah, kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah terhadap penerapan estandar layanan five stars tersebut, dimensi-dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah Panin Bank Puri Indah dengan adanya standar layanan tersebut, pengaruh hadiah voucher tabungan dan kepuasan nasabah pada Bank Panin Puri Indah Jakarta.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini : dengan mempergunakan perhitungan distribusi frekwensidan persentase untuk mencari tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang Standar layanan five stars. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui dimensi-dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, Analisis persentase untuk mengetahui berapa persenkah nasabah yang terpuaskan dengan adanya voucher dari tabungan, serta analisis linear sederhana untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 48.16% saja nasabah mengetahui standar layanan five stars tersebut, Atau dengan kata lain masih lebih banyak nasabah yang masih belum mengetahui keberadaan dari standar layanan tersebut dan sebesar 48.82% saja nasabah yang sudah memahami program layanan ini bagi nasabah.

Untuk Voucher dapat dilihat dari hasil kuestioner didapat kesimpulan sebagai berikut, tetap diadakan sebesar 46.5 %, lebih menguntungkan sebesar 6.0%, lebih menarik minat nasabah sebesar 8.4%, memberikan rasa puas saat pengambilan sebesar 5.1%, serta voucher harus menarik sebesar 34.0 %. Dari persentase diatas dapat kita simpulkan bahwa nasabah lebih menginginkan voucher hadiah tersebut tetap diadakan, dan diikuti oleh voucher harus menarik, sedangkan persentase yang lain hanya berada dibawah sepuluh persen saja.