

## ABSTRAK

Ribka Sonya Udam, nomor mahasiswa 152130002, Program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta, Judul penelitian “Analisis Sikap Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Bank Papua Cabang Yogyakarta (Studi pada Pelanggan PT. Bank Papua Cabang Yogyakarta )” 2019. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, Sos, M.Si dan Dosen Pembimbing II Drs. Indro Herry Mulyanto, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bank Papua Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini yaitu semua nasabah yang menjadi nasabah di PT. Bank Papua cabang Yogyakarta yang berada di Ruko Raflesia kavling j dan k Babarsari, Sleman Yogyakarta yang berjumlah 2.130 nasabah. Jumlah sampel sebanyak 95 responden, yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam (Umar:2007). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model sikap Fisbein.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bank Papua Cabang Yogyakarta, dilihat dari lima dimensi atau atribut kualitas pelayanan yang paling sesuai dengan apa yang diinginkan atau diprioritaskan pelanggan yaitu dimensi atau atribut *Tangible* (Bukti Langsung), selanjutnya dimensi atau atribut *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi atau atribut *Reliability* (Keandalan), dimensi atau atribut *Empaty* dan dimensi atau atribut *Assurance* (Jaminan).

Saran yang dapat diusulkan sebagai bahan pertimbangan bagi Bank Papua Cabang Yogyakarta yaitu Bank Papua harus memeperhatikan kemampuan setiap karyawan dalam melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan. Hal ini dapat menumbuhkan motivasi karyawan untuk bekerja dan keterampilan yang nantinya dapat membuat karyawan untuk lebih giat lagi dalam bekerja. Selain itu juga dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas dan sarana yang layak, pendidikan, pendekatan personal serta bonus. Selanjutnya informasi yang disampaikan tentang perubahan yang terjadi menyangkut birokrasi Bank lengkap. Cara yang dapat dilakukan adalah Bank Papua harus selalu terbuka dengan nasabah agar nasabah tidak berpindah ke Bank Lainnya.

**Kata kunci: Sikap, Kualitas Pelayanan**